



## MEMORIA DE ACTIVIDADES 2017

Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales



## ÍNDICE

---

### Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales

- Introducción .....	3
- Objetivos .....	7
- Servicio de Coordinación Jurídico-Administrativa .....	8
- Departamento de Centros de Día y Residenciales .....	38
- Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria.....	70
- Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria .....	127
- Departamento de Programación Evaluación y Desarrollo .....	150
- Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio.....	188



## INTRODUCCIÓN

---

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, responsable del presente Programa Presupuestario 231.03, tiene atribuidas, en virtud del artículo 8º del Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, las siguientes competencias específicas:

1. Detectar y estudiar las necesidades sociales en el término municipal.
2. Dirigir, organizar, planificar y programar la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria en el ámbito del municipio de Madrid, procurando el equilibrio de las dotaciones y servicios sociales en los Distritos, así como la igualdad en las condiciones de acceso a los mismos.
3. Proponer conjuntamente con el Área de Gobierno competente en materia de personal, la programación de los planes de formación específica del personal de los Centros de Servicios Sociales.
4. Diseñar y proponer programas y servicios para las personas mayores, en especial los referidos al mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar todo el tiempo posible y los que tienen por objeto el apoyo a las familias que cuidan a sus mayores.
5. Implantar y evaluar periódicamente los criterios y estándares de calidad en relación con los Programas gestionados.
6. Planificar, dirigir y evaluar la ayuda a domicilio dispensada a las personas mayores, así como la destinada a personas con discapacidad.
7. Favorecer la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y Distritos.
8. Promocionar la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con los convenios de colaboración que se suscriban con la Comunidad de Madrid.
9. Adoptar cuantas resoluciones resulten pertinentes en relación a los Centros de Día para Mayores, propios o concertados, Centros Residenciales y al Servicio de Ayuda a Domicilio, en las modalidades de suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos y de lavado, planchado y repaso de ropa fuera del hogar, en los términos previstos en la Ordenanza municipal por la que se regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención doméstica, de Centros de Día, propios o concertados y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid.



10. Gestión de fondos documentales. Gestionar los fondos documentales correspondientes a la Dirección General, sin perjuicio de las competencias de la Secretaría General Técnica.

Teniendo en cuenta las atribuciones competenciales que le son propias, así como la realidad sociodemográfica de los colectivos de población a los que debe orientar cada una de sus políticas y actuaciones, el Presupuesto de la misma para el ejercicio 2018 se destina, de manera significativa, a la atención y promoción de los siguientes programas y proyectos clave:

1. Atención de las personas dependientes: personas mayores de 65 años y otras personas con discapacidad; así como sus familiares y/o cuidadoras/es.
2. Implementación y consolidación de las actuaciones previstas en el Plan de Acción Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores 20172019.
3. Promoción de actuaciones tendentes a favorecer el buen trato hacia las personas mayores de nuestra ciudad al tiempo que se continuará trabajando en la detección e intervención contra el abuso y el maltrato en la vejez.
4. Fomento y apoyo de actuaciones específicas para combatir situaciones de soledad no deseada entre las personas mayores, con especial atención a aquellas que ya superan los 80 años.
5. Consolidación de actividades que favorecen un envejecimiento saludable y generativo, y que simultáneamente previenen la aparición de situaciones de pérdida progresiva de la autonomía entre las personas mayores de 65 años.
6. Actualización del modelo organizativo de la Red Municipal de Atención Social Primaria, al objeto de proporcionar una atención e intervención acorde con el volumen de demanda, capaz de ofrecer respuestas eficaces y eficientes, con una adecuada dotación de recursos humanos y un catálogo de procesos y procedimientos coherentes con el tipo de solución que se requiere y el tiempo en el que la misma se precisa.
7. Puesta en marcha y/o consolidación, según los casos, de actuaciones tendentes a garantizar medidas de apoyo para el abordaje de nuevas necesidades sociales emergentes entre las/os usuarias/os de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, que se encuentran en situación de especial y/o extrema vulnerabilidad: solicitantes y perceptores de Renta Mínima de Inserción; solicitantes de pobreza energética; garantía de alimentación básica a los menores que integran unidades familiares en alguna de las situaciones anteriormente descritas o de naturaleza análoga.



La ciudad de Madrid cuenta con una población total de 3.182.175 habitantes, de los que, siempre según la información obrante en el Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2017, 650.998 personas se incluyen en el colectivo de quienes tienen 65 años o más, lo que representa un 20,5% del total de la población madrileña, (la distribución por género responde al siguiente desglose: 254.103 hombres y 396.895 mujeres; mientras que si atendemos a la nacionalidad, la clasificación sería 637.548 españolas/es 248.985 hombres y 388.563 mujeres y 13.450 personas extranjeras 5.118 hombres y 8.332 mujeres).

Por su especial relevancia, cabe destacar que 1.399 de estas personas mayores son centenarias 235 hombres y 1.164 mujeres. Si atendemos a la configuración de la unidad convivencial, 157.764 personas mayores viven solas, de las que 75.000 son mayores de 80 años.

El Ayuntamiento de Madrid tiene decidida voluntad de apoyar el proceso vital de estas personas, sus familiares y sus cuidadoras/es principales, con especial atención a quienes, por presentar pérdidas significativas de autonomía, son dependientes; o viven solas, por el especial riesgo que la soledad no deseada entraña en su calidad de factor de mal pronóstico en materia de envejecimiento, pudiendo resultar decisivo y precipitante de otros problemas o resultados no deseados.

Por otra parte, el Estudio de Necesidades Sociales de la Ciudad de Madrid desarrollado durante el ejercicio 2016, y cuyos resultados fueron presentados públicamente el 16 de mayo de 2017, advierte entre sus principales conclusiones sobre un riesgo de pobreza/exclusión social del 28% como media en nuestra ciudad. Ello obliga inevitablemente a la adopción de medidas concretas durante el ejercicio 2018 tanto para la adecuación del modelo organizativo de la Red Municipal de Atención Social Primaria, puerta de entrada de la ciudadanía al sistema público de Servicios Sociales, como en materia de actuaciones y propuestas específicamente orientadas a combatir las situaciones de extrema vulnerabilidad de algunos colectivos.

En tercer y último lugar, 2018 será también el ejercicio en el que pueda consolidarse plenamente el Plan de Acción Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2017-2019, aprobado por la Junta de Gobierno de nuestra ciudad con fecha 4 de mayo de 2017; un Plan que, haciendo de Madrid una ciudad más amigable con las personas de edad, pretende que ésta pueda serlo a un mismo tiempo con la ciudadanía en su conjunto.



Liderado desde la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, con un presupuesto total de 303.816.713 euros para el ejercicio 2018, se trata de un instrumento de planificación transversal, en el que las diferentes Áreas de Gobierno han consignado en sus programas presupuestarios así mismo las actuaciones que les son propias. La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales lidera programas y actuaciones con un presupuesto de 221.721.540,12 euros, en los que se engloban tanto actividades directamente promovidas por la Dirección como otros programas cuyo desarrollo y presupuesto, pese a que los criterios de prestación y el seguimiento de su ejecución corresponden directamente de aquella, tienen lugar en los Distritos, entre los que destaca el Servicio de Ayuda a Domicilio en su modalidad de Auxiliar de Hogar para personas mayores al que se destinan 160.069.164, 24 euros.



## OBJETIVOS

---

El Programa 231.03 Personas Mayores y Servicios Sociales presenta, los siguientes objetivos:

1. Garantizar el acceso de las/os ciudadanos/as a los Servicios Sociales Municipales e informar a la ciudadanía de los recursos y programas de Atención Social Primaria.
2. Evaluar y realizar un adecuado y periódico control de calidad de los Servicios de Atención a las personas mayores que revierta en una mejor atención de éstas.
3. Favorecer la permanencia en el domicilio de las personas mayores y personas con discapacidad, y apoyar a la familia en el cuidado de las personas dependientes.
4. Ofrecer atención residencial a personas mayores
5. Fomentar la participación social y promover el envejecimiento activo.
6. Atender a personas mayores en riesgo y/o situación del maltrato y vulnerabilidad social: (soledad aislamiento, negligencia y/o maltrato).
7. Establecer un sistema de mejora continua para conseguir que Madrid sea un ciudad amigable con las personas mayores.
8. Tramitar las solicitudes de valoración y reconocimiento de las situaciones de Dependencia en virtud de las funciones asignadas al Ayuntamiento de Madrid por la normativa autonómica y estatal vigentes
9. Favorecer una mayor cualificación y calidad asistencial en la atención e intervención social de los profesionales de la Red de Atención social Primaria, acorde con los compromisos adquiridos con la ciudadanía en la Carta de Servicios de los Centros de Atención Social Primaria

## Servicio de Coordinación Jurídico-Administrativa



El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, establece las competencias de la titular del Área y de los titulares de los órganos directivos de la misma.

El Servicio de Coordinación Jurídico-Administrativa, perteneciente a la estructura de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, Subdirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, desarrolla las siguientes funciones:

- Iniciación, instrucción, tramitación, impulso, control, seguimiento y archivo de los expedientes administrativos de la Dirección General (compras centralizadas, contratos, convenios, subvenciones, publicaciones, convalidaciones de gasto, reconocimientos de obligaciones, reconocimientos extrajudiciales de crédito, cesiones de contratos, modificaciones y prórrogas de contratos, imposición de penalidades, cartas de servicio, entre otros).
- Solicitud de autorizaciones administrativas, ante la Comunidad de Madrid, de los nuevos Centros que, para la atención de las personas mayores del municipio de Madrid, se ponen a su disposición.
- Asesoramiento Jurídico en los asuntos competencia de la Dirección General.
- Emisión de informes solicitados por la Intervención, la Secretaría General Técnica u otro Servicio del Ayuntamiento de Madrid, a lo largo de la tramitación administrativa de los expedientes.
- Resolución de recursos administrativos, interpuestos por los usuarios, u otros interesados, de los servicios y recursos gestionados por la Dirección General.
- Interlocución en materia de protección de datos de carácter personal (LOPD).
- Ejecución de sentencias.
- Tramitación y participación en los Reglamentos de Funcionamiento y Ordenanzas de los servicios de la Dirección General.
- Participación en los grupos de redacción de las Cartas de Servicio de la Dirección General.
- Elaboración de documentos unificados para la planificación de la contratación de la Dirección General.



## 1. ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

---

De conformidad con los apartados 8º.1.2 y 8º.1.4 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales tiene atribuidas las competencias de “*Dirigir, organizar, planificar y programar la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria en el ámbito del municipio de Madrid, procurando el equilibrio de las dotaciones y servicios sociales en los Distritos, así como la igualdad en las condiciones de acceso a los mismos.*” y de “*Diseñar y proponer programas y servicios para las personas mayores, en especial los referidos al mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar todo el tiempo posible y los que tienen por objeto el apoyo a las familias que cuidan a sus mayores*”.

Para ello, en el ámbito de sus competencias, durante el año 2017, desde la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales se han celebrado diversos contratos, convenios y se han incoado expedientes de adquisición de bienes.

## 2. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

---

### Contratos

Entre los principios inspiradores de la actuación de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo se encuentran los de favorecer cualquier iniciativa o prestación que facilite la permanencia de las personas mayores en su propio entorno, evitando, o al menos dilatando en el tiempo, ingresos hospitalarios e institucionalizaciones innecesarias, así como ofrecer a la persona mayor dependiente un conjunto de cuidados tal, que permita la asignación, en cada momento, del recurso que mejor se adapte a la necesidad existente.

Para conseguir estos fines se han celebrado los siguientes contratos administrativos:

- **CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: PROGRAMA DE EJERCICIO AL AIRE LIBRE PARA PERSONAS MAYORES "MOVERSE ES CUIDARSE", ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

El objeto de este contrato administrativo de servicios es el desarrollo de un programa de intervención social que busca favorecer el envejecimiento activo de las personas mayores a través de la práctica de ejercicio físico, tratando de que este se convierta en



un hábito en su vida cotidiana al tiempo que previene el aislamiento de las personas mayores.

Dicho programa tiene como objetivo general, mejorar la calidad de vida de las personas mayores y como objetivos más específicos, mejorar la condición Física general y el grado de autonomía en las personas que participen en él. Además, se buscará fomentar las relaciones personales, combatir el aislamiento y promover la socialización.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Importe Adjudicación
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS DENOMINADO: PROGRAMA DE EJERCICIO AL AIRE LIBRE PARA PERSONAS MAYORES "MOVERSE ES CUIDARSE"	300/2016/01657	13-02-2017 - 31-12-2018	45.992,10 €
Adjudicatario	HARTFORD, S.L. C.I.F.: B-59416479		

- CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio social de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y con un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Importe Adjudicación
SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA - LOTE 1 (Moratalaz, Puente de Vallecas, Retiro, Salamanca, Usera, Vicálvaro. Villa de Vallecas y Villaverde)	300/2016/01711	01-06-2017 - 31-10-2020	20.126.825,06 €
Adjudicatario	SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A. CIF: A-80495864		
SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA - LOTE 2 (Chamberí, Ciudad Lineal, Hortaleza, Latina, Moncloa-Aravaca y San Blas-Canillejas)	300/2016/01711	01-10-2017 - 31-10-2020	22.176.765,11 €



Adjudicatario	ILUNION SOCIOSANITARIO, S.A. CIF: A-82438995		
SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA - Lote 3 (Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Centro, Chamartín, Fuencarral-El Pardo y Tetuán)	300/2016/01711	01-06-2017 - 31-10-2020	21.347.893,09 €
Adjudicatario	ASOCIACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL SECTORIAL PARA ANCIANOS (ASISPA), CIF.: G-28702504		

- CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: SUPERVISIÓN PARA TRABAJADORES SOCIALES, ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

El objeto de este contrato es proporcionar apoyo técnico mediante sesiones de supervisión, para la mejora de las competencias, habilidades y autocuidado de los trabajadores sociales, con el fin de garantizar la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía en la red de centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Importe Adjudicación
SUPERVISIÓN PARA TRABAJADORES SOCIALES	300/2017/00280	01-10-2017 - 30-09-2018	101.411,31 €
Adjudicatario	ASOCIACIÓN ESLABÓN, INICIATIVAS DE PROMOCIÓN Y EMPLEO, NIF.: G-80980584		

- CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: CUIDAR A QUIENES CUIDAN, ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

El objeto del presente contrato es la gestión de un programa grupal terapéutico y educativo para la atención a personas cuidadoras principales con cierto nivel de sobrecarga, con el objetivo general de mejorar el impacto que el cuidar tiene sobre la calidad de vida de los mismos y su repercusión en la atención de la persona necesitada de los cuidados.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Importe Adjudicación
CUIDAR A QUIENES CUIDAN	300/2017/00318	01-10-2017 - 30-10-2019	125.380,46 €
Adjudicatario	DELFO DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN, S.L., NIF.: B-80185838		



- CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA, ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

El objeto del estudio es conocer la opinión de los usuarios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, sobre la atención prestada en los mismos, así como medir el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

Esto permitirá identificar áreas de mejora en la atención prestada por los Centros de Servicios Sociales. Los resultados obtenidos del estudio servirán de fundamento técnico para introducir medidas de mejora.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Importe Adjudicación
REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA	300/2017/01150	01-11-2017 - 31-12-2017	33.490,38 €
Adjudicatario	TYP SA ESTADISTICA Y SERVICIOS, S.L., NIF: B-85348365		

- CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES QUE INCORPOREN PRODUCTOS DE COMERCIO JUSTO A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

El objeto del presente contrato es el servicio de gestión de los Centros de Día Municipales, el Servicio de Respiro Familiar en 7 Centros, el Servicio de Fisioterapia Preventiva en los 21 distritos, el Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva Dr. Salgado Alba, 3 Residencias Municipales y 2 Centros de Apartamentos, todos ellos del municipio de Madrid, con un total de 56 centros distribuidos en 21 lotes entre los 21 distritos de Madrid

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Adjudicación
CONTRATO DE EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES QUE INCORPOREN PRODUCTOS DE COMERCIO JUSTO A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO	300/2017/01252		



Adjudicatario lotes 1, 7, 8 y 21	EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A., NIF.: A-79022299	01-02-2018 - 31-01-2022	23.182.095,24 €
Adjudicatario lote 5	VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L., NIF.: B-85621159	01-02-2018 - 31-01-2022	1.011.512,68 €
Adjudicatario lotes 3, 10, 11 y 14	QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U., A80106842	01-02-2018 (lotes 3-10-11) y 01-03-2018 (lote 14) - 31-01-2022 (lotes 3-10-11) y 28-02-2022 (lote 14)	31.247.774,80 €
Adjudicatario lotes 9, 13 y 17	CLECE, S.A., NIF.: A-80364243	01-02-2018 (lotes 9-17) y 01-03-2018 (lote 13) - 31-01-2022 (lotes 9-17) y 28-02-2022 (lote 14)	14.019.290,05 €
Adjudicatario lote 2	ILUNION SOCIOSANITARIO, S.A., NIF.: A-82438995	01-02-2018 - 31-01-2022	5.375.091,56 €
Adjudicatario lote 12	ARQUISOCIAL, SL., NIF: B22183370	01-02-2018 - 31-01-2022	5.195.722,20 €
Adjudicatario lotes 16 y 18	DOMICILIA GRUPO NORTE, S.L., NIF.: B-47619846	01-02-2018 - 31-01-2022	3.626.366,88 €
Adjudicatario lote 19	UTE GRUPO IMI), CIF: U-87789046	01-02-2018 - 31-01-2022	1.171.122,40 €
Adjudicatario lotes 4, 6, 15 y 20	ASISPA-IGON CEE UTE CIF: U-88005780	01-02-2018 - 31-01-2022	51.297.096,08 €

- **CONTRATO DE CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: PLAZAS EN CENTROS DE DÍA PRIVADOS PARA LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE PERSONAS MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, QUE INCORPOREN PRODUCTOS DE COMERCIO JUSTO. A ADJUDICAR POR ROCEDIMIENTO ABIERTO.**

El presente contrato de servicios tiene por objeto la provisión de 1.610 plazas en Centros de Día privados en el municipio de Madrid. Las plazas van dirigidas a personas



mayores dependientes, que presentan deterioro físico y relacional, deterioro cognitivo, enfermedad de alzhéimer y otras demencias.

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Adjudicación
PLAZAS EN CENTROS DE DÍA PRIVADOS PARA LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE PERSONAS MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS QUE INCORPOREN PRODUCTOS DE COMERCIO JUSTO.	300/2017/00966		
Adjudicatario lote 20	GERIACEN MEDICAL, S.L., NIF.: B-84506864	01-03-2018 - 28-02-2022	1.315.491,84 €
Adjudicatario lotes 2, 5, 10, 13, 40	QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U., NIF.: A80106842	01-03-2018 - 28-02-2022	6.108.267,11 €
Adjudicatario lotes 26, 27	QUECOS, S.L., NIF.: B79589156	01-03-2018 - 28-02-2022	2.630.983,68 €
Adjudicatario Lotes 8 y 9	CENTRO MEDICO PSICOGERIATRICO, S.L., NIF.: B80286487	01-03-2018 - 28-02-2022	2.850.232,32 €
Adjudicatario lote 23	REPLAN, S.L., NIF.: B81166415	01-03-2018 - 28-02-2022	876.994,56 €
Adjudicatario lote 6	UNIDAD DE TERAPIA OCUPACIONAL EL BOSQUE, S.L., NIF.: B-82498536	01-03-2018 - 28-02-2022	1.315.491,84 €
Adjudicatario lote 24	CENTROS GERONTOLÓGICOS DE DIA MADRID, S.L., NIF.: B82712217	01-03-2018 - 28-02-2022	1.753.989,12 €
Adjudicatario lote 37	MILAGROS GONZALEZ MENENDEZ, DNI.: 06561903 A,	01-03-2018 - 28-02-2022	631.436,09 €
Adjudicatario lote 56	ANA ISABEL MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, NIF.: 02879966 K,	01-03-2018 - 28-02-2022	615.578,77 €
Adjudicatario lote 57	RESIDENCIAL NOGALES XXI, S.A., NIF.: A84546696	01-03-2018 - 28-02-2022	1.302.336,92 €
Adjudicatario lote 47	ALBERTIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS	01-03-2018 -	565.324,52 €



	SA, NIF.: A99327686	28-02-2022	
Adjudicatario lote 16	CENTRO DE DIA CASA DE LAS FLORES, S.L., NIF.: B82250556	01-03-2018 - 28-02-2022	837.520,80 €
Adjudicatario lote 48	DIPROFARMA PREPARADOS, S.L., NIF.: B82597105	01-03-2018 - 28-02-2022	1.736.449,24 €
Adjudicatario Lotes 3 , 4, 17, 18, 19, 28, 29, 41, 42, 43, 44, 51, 52	SANIVIDA, S.L., NIF.: B83649632	01-03-2018 - 28-02-2022	15.469.878,52 €
Adjudicatario lotes 31, 32	CENTRO DE DIA NUESTROS ABUELOS, S.L., NIF.: B83847079	01-03-2018 - 28-02-2022	2.630.983,68 €
Adjudicatario lote 39	VIVEDIA TERCERA EDAD, S.L., NIF.: B83862359	01-03-2018 - 28-02-2022	657.745,92 €
Adjudicatario lote 30	RAGA SERVICIOS ASISTENCIALES, S.L., NIF.: B84319953	01-03-2018 - 28-02-2022	837.520,80 €
Adjudicatario lotes 33, 34	GRUPO PROADE, S.L., NIF.: B84704501	01-03-2018 - 28-02-2022	2.630.983,68 €
Adjudicatario lote 38	VALLELUZ RESIDENCIA DE DIA, S.L., NIF.: B84713874	01-03-2018 - 28-02-2022	1.256.281,23 €
Adjudicatario lotes 50, 53	ASISPA, NIF.: G28702504	01-03-2018 - 28-02-2022	2.740.608 €
Adjudicatario lotes 1, 59	ASOCIACION EDAD DORADA MENSAJEROS DE LA PAZ, NIF.: G- 81594962	01-03-2018 - 28-02-2022	2.529.792,00 €
Adjudicatario lotes 14, 35	CRUZ ROJA ESPAÑOLA, NIF.: Q2866001G,	01-03-2018 - 28-02-2022	2.603.577,60 €
Adjudicatario lote 36	ASOCIACION ROSALEDA PAN BENDITO, NIF.: G81383770 y REDES SOCIEDAD COOPERATIVA MADRILEÑA, NIF.: F82211053	01-03-2018 - 28-02-2022	1.189.844,64 €

- CONTRATO DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO PARA EL NUEVO CENTRO MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES PEZ AUSTRAL DEL DISTRITO DE RETIRO, ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.**



El objeto del contrato es la adquisición del mobiliario general y enseres, así como su instalación, para el nuevo centro municipal de personas mayores Pez Austral, situado en la C/ Pez Austral, nº 6 del Distrito de Retiro.

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Adjudicación
SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO PARA EL NUEVO CENTRO MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES PEZ AUSTRAL DEL DISTRITO DE RETIRO	300/2017/01576	20 días hábiles desde la firma del contrato	63.871,61 € TOTAL CONTRATO
Adjudicatario lotes 1 y 4	MOBILIAR, S.L. NIF B-78118106	30.785,98	
Adjudicatario lote 2	AS MOBEL S.A. NIF: A-79165023	13.730,57	
Adjudicatario lote 3	LAVADORAS Y COCINAS INDUSTRIALES, S.L. B-87510533	19.355,16	

## 2.1. Prórrogas de contratos

Para dar continuidad a contratos iniciados en años anteriores, se tramitan los siguientes expedientes de prórroga:

- **SEGUNDA PRÓRROGA DEL CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN, DENOMINADO “SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA”**

El contrato, tiene por objeto un Servicio de Lavandería Domiciliaria, concebido como una prestación más, dentro de los Servicios de Ayuda a Domicilio. Incluye la recogida, el lavado, el planchado y la posterior entrega, en los domicilios de los usuarios, de ropa de hogar y personal. Está dirigido, principalmente, a personas mayores de 65 años, empadronadas en el municipio de Madrid, que viven solas, o conviven con personas de similar dependencia, con escasos, o nulos, apoyos familiares y que carecen de los medios automáticos adecuados en el domicilio para realizar dichas tareas.

El objetivo de este contrato es contribuir a la permanencia de estas personas en su domicilio en las mejores y más adecuadas condiciones, evitando la institucionalización innecesaria y, a su vez, obteniendo un claro ahorro de gasto social, al dilatar o impedir el ingreso en residencias, recurso de alto coste.



Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Importe Prórroga
SEGUNDA PRÓRROGA CONTRATO: "SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA"	171/2012/00032	01-04-2017 - 30-09-2018	23-02-2017	411.963,27 €
Adjudicatario	ORCASAN, SOC. COOP, MADRID, CIF F78091212			

- SEGUNDA PRÓRROGA DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: FORMACIÓN INFORMÁTICA PARA SOCIOS DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES EN 65 AULAS, ADJUDICADA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

El objeto del presente contrato es la formación informática para personas mayores, socios de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid y titulares de la tarjeta madridmayor.es, que se inscriban al efecto en el centro correspondiente. La finalidad del servicio es acercar las nuevas tecnologías a las personas mayores.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Importe Prórroga
PRIMERA PRÓRROGA CONTRATO: "FORMACIÓN INFORMÁTICA PARA SOCIOS DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES EN 65 AULAS"	300/2014/01084	01-04-2017 - 31-03-2019	06-03-2017	207.415,30 €
Adjudicatario	ARJÉ FORMACIÓN, SL, CIF B-19178961			

- PRIMERA PRÓRROGA CONTRATO ADMINISTRATIVO ESPECIAL DENOMINADO GESTIÓN INTEGRAL Y PRODUCTOS DE APOYO A PERSONAS MAYORES, ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

El objeto del presente contrato es el arrendamiento sin opción a compra y gestión integral de 200 camas articuladas y 20 grúas en el año 2007, incrementando cada año un 10% las unidades del año anterior, sin coste adicional para el contratante

El servicio de productos de apoyo, se ofrece a los ciudadanos de Madrid desde el año 2007, encuadrado dentro del Programa de Atención a las personas mayores, como recurso técnico que proporciona los instrumentos necesarios para asegurar la permanencia del mayor en el hogar el mayor tiempo y en las mejores condiciones posibles.



El Servicio tiene como objetivos facilitar el cuidado personal del usuario y favorecer su movilización y traslado en su domicilio. Asimismo, pretende ser un apoyo para los familiares y/o cuidadores que atienden a estas personas, mejorando la calidad de vida de ambos.

La finalidad del servicio es el mantenimiento, revisión, reparación y traslado de las ayudas técnicas propiedad del Ayuntamiento de Madrid.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Importe Prórroga
PRIMERA PRÓRROGA CONTRATO GESTIÓN INTEGRAL Y PRODUCTOS DE APOYO A PERSONAS MAYORES, ADJUDICADA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO	171/2013/00194	01-10-2017 - 31-03-2020	07-09-2017	626.279,10 €
Adjudicatario	GESTIÓN INTEGRAL A LA DEPENDENCIA, S.L.Y FUNDOSA ACCESIBILIDAD, S.A. UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS (GESINDE VIA LIBRE UTE) - CIF: U86805025			

- PRIMERA PRÓRROGA DEL CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN DENOMINADO: GESTIÓN DE CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES CON DETERIORO COGNITIVO TIPO ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS FÁTIMA DE MADRID Y NICANOR BARROSO, ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

El objeto del presente contrato es la gestión de del servicio público de Centros de Día para personas mayores con deterioro cognitivo tipo alzheimer y otras demencias.

El servicio público de Centros de Día lleva consigo los servicios a prestar a usuarios y familiares de: Servicio de atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora, Servicio de apoyo a la Familia, Servicio de aseo y cuidado personal, Servicio de alimentación y nutrición y Servicio de transporte adaptado

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Importe Prórroga
PRIMERA PRÓRROGA CONTRATO GESTIÓN CD ATENCIÓN MAYORES CON DETERIORO COGNITIVO TIPO ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS FÁTIMA DE MADRID Y	171/2015/00046	01-10-2017 - 28-02-2018	28-09-2017	450.310,33 €



NICANOR BARROSO"				
Adjudicatario	CLECE, S.A. - CIF A-80364243			

#### Modificaciones de contratos

- MODIFICACIÓN BAREMO CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN, DENOMINADO SERVICIO COMIDA A DOMICILIO, ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

El objeto de este contrato es la gestión del Servicio de comida a domicilio el cual se plantea como recurso municipal de carácter preventivo dirigido a proporcionar bienestar nutricional y físico a todos aquellos mayores de 65 años y excepcionalmente a menores de esa edad, que dado su especial situación, así lo precisen, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del colectivo de atención y evitando, en la medida de los posible, institucionalizaciones anticipadas.

La modificación del baremo consiste en ampliar el tramo de aportación económica de 0 € hasta la cuantía de 537,30 € de Renta Mensual per Cápita, manteniéndose invariables las aportaciones correspondientes a los restantes tramos, modificándose, en consecuencia, el baremo de aportación de los usuarios al coste del servicio, sin variación en el importe dispuesto para la prestación ni en los precios unitarios de adjudicación de cada lote

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Importe Modificación
PRIMERA MODIFICACIÓN BAREMO DEL CONTRATO SERVICIO COMIDA A DOMICILIO	171/2015/00815	A partir del 01-11-2017	24-10-2018	0,00 €
Adjudicatario	UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN (UCALSA), S.A. CIF A-80994460			

- MODIFICACIÓN BAREMO CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN, DENOMINADO SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, EN LA MODALIDAD DE AUXILIAR DOMICILIARIO, ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.



El objeto del presente contrato administrativo de servicio público es la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en la modalidad de auxiliar domiciliario (SAD).

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Importe Modificación
MODIFICACIÓN BAREMO DEL CONTRATO SAD MODALIDAD AUXILIAR DOMICILIARIO	171/2016/00043	A partir del 01-11-2017	24-10-2018	0,00 €
Adjudicatario	LOTE 1 - CLECE, S.A. – CIF.: A-80364243 LOTE 2 – ASOCIACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL PARA ANCIANOS (ASISPA) – CIF – G-28702504 LOTE 3 – VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.U. – CIF: B85621159			

## 2.2. Contratos menores

Para actividades o servicios cuya realización no excede de las cuantías fijadas en el artículo 138.3 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, (en adelante TRLCSP), se han incoado los siguientes expedientes de contratación menor:

Nº EXPEDIENTE	CONCEPTO	IMPORTE €
171/2016/01210	Suministro mesas y sillas para CMM Barrio del Aeropuerto	1.626,24 €
171/2016/01257	Mantenimiento preventivo y reparación del material deteriorado de los Gabinetes de Podología de los 82 CMM	19.602,00 €
171/2017/00147	Encuentro con Alexandre Kalache	506,43 €
171/2016/01064	Proyecto de apertura CMM a la comunidad (Carmen Laforet)	17.557,10 €
171/2017/00299	Día Internacional del Trabajo Social	5.726,14 €
171/2007/00393	Día Mundial del Teatro	1.802,95 €
171/2017/00654	Suministro promocional Ciudad Amigable	13.358,40 €
171/2017/00699	Suministro de cintas para la impresión de la tarjeta madridmayor.es	6.931,63 €
171/2017/00702	Organización Jornadas Técnicas Mayores denominadas Medir para actuar: el reto del envejecimiento	19.612,35 €
171/2017/00715	Suministro de soportes para la impresión de la tarjeta madridmayor.es	1.788,38 €
171/2017/00841	100 Suscripciones en formato papel y 100 digital revista Senda Senior	2.700,00 €
171/2017/01020	Traducción plan Madrid Ciudad amigable	994,69 €



17/2017/01130	Proyecto Lideresas Villaverde 2.0	14.999,99 €
171/2017/01139	Organización VI Certámen Teatro	17.768,85 €
171/2017/01158	Adquisición mobiliario, material fisioterapia y audiovisuales para CD San Luciano	14.028,04 €
171/2017/01308	Adquisición 43 libros Fondo Documental	992,91 €
171/2017/01585	Adquisición libros fondo documental	836,41 €
171201701610	Adquisición libros fondo documental	208,08 €

## 2.3. Imposición de penalidades por incumplimientos contractuales

Se han tramitado las siguientes imposiciones de penalidades por incumplimientos contractuales:

EXPEDIENTE	CONCEPTO	IMPORTE
171/2010/00467	APERCIBIMIENTO A LA ENTIDAD EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.POR INCUMPLIMIENTO LEVE: - El retraso o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, que no causen un detrimiento importante en el servicio que implicase su clasificación como graves. se entiende que no causan detrimiento importante al servicio aquellas circunstancias que no impiden la prestación del servicio en los términos establecidos o la coordinación con el ayuntamiento  CONTRATO DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A MAYORES	0 €
171/2010/00467	IMPOSICIÓN DE PENALIDAD POR LA COMISIÓN DE INCUMPLIMIENTOS GRAVES Y MUY GRAVES RESPECTIVAMENTE EN EL LOTE 31 DEL CONTRATO: - Negligencia o cumplimiento defectuoso inexcusable de las obligaciones contractuales. - El incumplimiento de la visualización corporativa en vehículos y edificios.  CONTRATO DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A MAYORES	33.540,86



Nº EXPEDIENTE	CONCEPTO	IMPORTE
171/2016/00043	IMPOSICIÓN DE PENALIDAD A LA ENTIDAD CLECE POR: - No comunicación de incidencias en los tiempos y formas establecidos por el Ayuntamiento, calificado como falta leve. IMPOSICIÓN DE PENALIDAD ECONÓMICA del 0,005% del importe de adjudicación del año 2017 (62.148.354,86 €) CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN, DENOMINADO: "SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, EN LA MODALIDAD DE AUXILIAR DOMICILIARIO, LOTE 1	3.107 €

## 2.4. Devoluciones de garantías definitivas

Se ha impulsado la tramitación de la devolución de garantía definitiva depositada por los adjudicatarios de los siguientes contratos, una vez finalizada la prestación y el plazo de garantía, en su caso:

Concepto	Nº expediente	Aprobación
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A CLECE, S.A., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONTRATO GESTIÓN DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN DENOMINADO SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LA MODALIDAD DE AUXILIAR DOMICILIARIO," LOTE 1	171/2012/00080	03-02-2017
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONTRATO GESTIÓN DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN DENOMINADO SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LA MODALIDAD DE AUXILIAR DOMICILIARIO," LOTE 3	171/2012/00080	16-01-2017
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN (UCALSA) ADJUDICATARIA DEL CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN, DENOMINADO SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO"	171/2011/00748	18-01-2017
DEVOLUCIÓN GARANTÍA DELFO DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN, S.L., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CUIDAR AL CUIDADOR"	300/2013/00052	10-10-2017



DEVOLUCIÓN GARANTÍA INSTITUTO SAFMAN PARA LA FORMACIÓN Y LA INTERVENCIÓN, S.L.U., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO “SUPERVISIÓN PARA TRABAJADORES SOCIALES”	300/2016/00124	10-10-2017
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A ADHARA MARKETING TOOLS, S.L. ADJUDICATARIA DEL CONTRATO PARA LA “REALIZACIÓN DEL ESTUDIO SOBRE LAS NECESIDADES SOCIALES DEL MUNICIPIO DE MADRID 2016”.	300/2016/00070	25-09-2017

### 3. SUBVENCIONES, CONVENIOS Y OTROS INSTRUMENTOS DE FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO Y DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

---

El asociacionismo es la expresión colectiva del compromiso de los ciudadanos con su ciudad. El Ayuntamiento de Madrid fomenta y apoya el asociacionismo y el voluntariado. Para ello, utiliza los diversos medios jurídicos y económicos, a través de ayudas, subvenciones, convenios y cualquier forma de colaboración que resulte adecuada para esta finalidad.

#### • SUBVENCIONES NOMINATIVAS

Las subvenciones a entidades sin ánimo de lucro, que desarrollen proyectos de acción social, competencia de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, en el municipio de Madrid, constituyen uno de los medios de colaboración más eficaces entre los poderes públicos y la iniciativa social que impulsa y ejecuta acciones tendentes a evitar la exclusión de los más desfavorecidos. De este modo, se consigue la potenciación de programas que persigan una mayor calidad de vida y bienestar de los mayores residentes en el municipio de Madrid.

Las subvenciones nominativas del año 2017 son:



OBJETO	IMPORTE
Subvención nominativa Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid	100.000,00 €
Subvención nominativa Colegio Profesional de Podólogos de Madrid	42.665,00 €
Convenio subvención Fundación Desarrollo y Asistencia	15.000,00 €
Convenio subvención Solidarios para el Desarrollo	20.000,00 €
Convenio subvención Ilustre Colegio de Abogados de Madrid	200.000,00 €
Convenio subvención Fundación Amigos de los Mayores	10.000,00 €
Convenio subvención Fundación Edad y Vida	50.000,00 €

#### • CONVENIOS

En virtud de lo dispuesto en el apartado 3º.1.8 del Acuerdo de Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, corresponde a la titular del Área “*Celebrar convenios con otras Administraciones y Entidades públicas y privadas para el desarrollo y ejecución de las competencias del Área de Gobierno, (...)*”.

En el ámbito de sus competencias, la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo ha suscrito, o renovado, los siguientes convenios de colaboración:

DESCRIPCIÓN	VIGENCIA	Nº EXP.	IMPORTE
CONVENIO COLABORACIÓN COMUNIDAD MADRID APORTACIÓN ECONÓMICA COMEDOR ESCOLAR ALUMNOS PROGRAMA ALIMENTACIÓN INFANTIL 2017	01-01-2017 - 31-12-2017	171/2016/01345	4.500.000,00 €
CONVENIO COLABORACIÓN FUNDACIÓN PILARES PARA LA AUTONOMÍA PERSONAL	06-03-2017 - 31-12-2018	171/2016/01424	SIN COSTE
CONVENIO COLABORACIÓN UNIVERSIDADES COMPLUTENSE, AUTONÓMA, POLITÉCNICA, REY JUAN CARLOS, CARLOS III, DE ALCALÁ Y PONTIFICIA COMILLAS PARA PROMOCIONAR Y DIFUNDIR ENTRE ESTUDIANTES Y PERSONAS MAYORES UN PROGRAMA DE CONVIVENCIA	27-03-2017 - 26-03-2020	171/2016/01425	SIN COSTE



INTERGENERACIONAL			
CONVENIO DE PATROCINIO ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA FUNDACIÓN OBRA SOCIAL Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID PARA LA CELEBRACIÓN DEL VI CERTAMEN DE TEATRO "MAYORES A ESCENA"	22-09-2017 - 31-12-2017	171/2017/00395	+ 17.768,85 €
ADDENDA CONVENIO COLABORACIÓN COMUNIDAD MADRID APORTACIÓN ECONÓMICA COMEDOR ESCOLAR ALUMNOS PROGRAMA ALIMENTACIÓN INFANTIL 2017	10-12-2017 - 31-12-2017	171/2016/01345	500.000,00 €
REAJUSTE HORARIO PROGRAMA DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA GENERALISTA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	01-01-2018 - 31-12-2018	171/2017/00271	SIN COSTE

#### • OTROS INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales tiene atribuidas, entre las distintas tareas que le son propias, la promoción de un envejecimiento activo y saludable, para lo cual se sirve de otros instrumentos de participación e integración social.

En este marco se han tramitado los siguientes expedientes:

Concepto/Contenido	Nº expediente	Decreto Delegada
Bases VI Certamen de Teatro Los Mayores a Escena	171/2017/00804	Aprobación bases: 15-06-2017
Bases para concesión de premio del XXVII Concurso de Belenes en Centros Municipales de Mayores	171/2017/01547	Aprobación bases: 27-11-2017
Nombramiento de la Secretaria y a los Vocales del Consejo Sectorial de personas mayores		17-11-2017



## 4. COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA

Las necesidades de las personas mayores, y en general de los afectados por situaciones de dependencia, son atendidas fundamentalmente desde los ámbitos autonómico y local, ámbitos en los que los convenios de colaboración entre Administraciones se han consolidado como una herramienta fundamental de trabajo y coordinación interadministrativa.

En este marco se suscribe el Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la atención a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de otros programas de atención social, a través del cual la Comunidad de Madrid financia con 69.000.000 euros los servicios del catálogo de dependencia, que se presten por el Ayuntamiento de Madrid en su término municipal.

DESCRIPCIÓN	VIGENCIA	Nº EXP.	IMPORTE
ADENDA DE PRÓRROGA 2018 DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD DE MADRID PARA ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y EL DESARROLLO DE OTROS PROGRAMAS DE ATENCIÓN SOCIAL	01-01-2018 - 31-12-2018	171/2013/00881	Servicio Ayuda a Domicilio: 54.000.000 € Teleasistencia Domiciliaria: 4.000.000 € Centros de Día y Residencias: 11.000.000 €
CONVENIO DE COLABORACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA LA LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y LA POBREZA INFANTIL	18-12-17 - 31-12-17	171/2017/0113	+ 600.000 €
ADENDA CONVENIO COLABORACIÓN COMUNIDAD MADRID APORTACIÓN ECONÓMICA COMEDOR ESCOLARES EN LOS CENTROS DOCENTES NO UNIVERSITARIOS	30-11-2017 - 31-12-2017	171/2016/01345	500.0



## 5. RECURSOS DE REPOSICIÓN

En virtud de lo dispuesto en apartado 6º.6, con carácter general, para los Directores Generales, y en el 8º.1.9 para la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, ambos del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, corresponde a la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales “*Adoptar cuantas resoluciones resulten pertinentes en relación a los Centros de Día para Mayores, propios o concertados, Centros Residenciales y al Servicio de Ayuda a Domicilio, en las modalidades de suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos y de lavado, planchado y repaso de ropa fuera del hogar, en los términos previstos en la Ordenanza municipal por la que se regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención doméstica, de Centros de Día, propios o concertados y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid*”, para lo que podrá “*Resolver los recursos de reposición y los extraordinarios de revisión presentados contra los actos dictados por cada Dirección General*”.

En este marco, se han resuelto los siguientes recursos de reposición:

Concepto	Resolución
Recurso potestativo de reposición A.A.F. (en representación de E.F.T.)	24-01-2017
Recurso potestativo de reposición J.C.R.. (en representación de E.R.L.)	10-02-2017
Recurso potestativo de reposición S.F.F.	07-06--2017
Recurso potestativo de reposición M.P.M.P.	31-08-2017
Recurso potestativo de reposición G.M.S.H. (en representación de M.C.H.G. )	10-01-2018

## 6. RECURSOS ESPECIALES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 46 del TRLCSP y 28.4 del Real Decreto 814/2015, del 11 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos Especiales de Revisión de Decisiones en Materia Contractual y de Organización del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, se ha procedido a emitir informes, como consecuencia de la interposición de los siguientes recursos especiales en materia de contratación:



Acto y contrato recurrido	Fecha emisión informe	Resolución Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid
ILUNION recurre la adjudicación del contrato de "Servicios de "Teleasistencia domiciliaria" a adjudicar por procedimiento abierto - Lote 2, adjudicado a TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.L.U.) Expediente 171/2016/01711	10-05-2017 - 26-05-2017	14-06-2017
Recurso especial en materia de contratación interpuesto TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.L.U., contrato "Servicios de "Teleasistencia domiciliaria" a adjudicar por procedimiento abierto - Lote 2, adjudicado a ILUNION por resolución Tribunal , contra nuevo acuerdo de adjudicación Lote 2		
Interposición recurso contencioso-administrativo por EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A., contrato Servicios de "Teleasistencia domiciliaria" a adjudicar por procedimiento abierto - Lote 1, adjudicado a SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.		18-05-2017 admite a trámite QUITAR NO SE HA HECHO NINGÚN INFORME

## 7. QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Española de 1978, no serían efectivos si no se contara con mecanismos para garantizar su cumplimiento. Por eso la Constitución y las leyes disponen todo un sistema de controles que permiten prever, evitar, o rectificar, los casos y situaciones en que un derecho se ve en riesgo. El Defensor del Pueblo se configura como una garantía institucional de los derechos constitucionales y es un alto comisionado de las Cortes Generales; es decir, que recibe de éstas un encargo y es designado por ellas para proteger y defender los derechos de los ciudadanos reconocidos en el texto constitucional (artículo 54 de la Constitución).



Para el ejercicio de sus competencias podrá supervisar la actividad de todas las Administraciones públicas (Ministerios, Consejerías de las Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, etc.). Esta función alcanza también a la actividad de las empresas públicas y de los agentes o colaboradores de las Administraciones cuando realizan fines o servicios públicos.

Cualquier ciudadano español o extranjero, persona física o jurídica, sea cual fuere su edad o situación legal en España, puede acudir al Defensor del Pueblo, individual o colectivamente, presentando una queja si considera que las Administraciones Públicas españolas han vulnerado los derechos reconocidos en la Constitución.

Una vez admitida a trámite la queja, el Defensor del Pueblo se pone en contacto con la Administración involucrada para obtener información sobre el caso. Durante todo el proceso, mantiene informado al ciudadano acerca de la investigación y de las respuestas recibidas de la Administración. Finalizada la investigación, comunica al interesado las conclusiones.

El Defensor del Pueblo no puede modificar o anular los actos y las resoluciones de las Administraciones Públicas, así como tampoco dar órdenes a las mismas; no obstante, si concluye que se han vulnerado los derechos constitucionales, puede formular sugerencias o recomendaciones a cualquier Administración, para que adopte medidas en orden a paliar o corregir la vulneración detectada.

Durante el año 2017 se ha cursado información sobre:

Concepto	Informe
Queja al Defensor del Pueblo S. D. B.	01-06-2017
Queja al Defensor del Pueblo V. R. E.	06-07-2017
Queja al Defensor del Pueblo A. I. H. G.	22-08-2017
Queja al Defensor del Pueblo de oficio DEPENDENCIA	03-10-2017

## 8. AUTORIZACIONES DE CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES Y DE CENTROS DE DÍA

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 21/2015, de 16 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de los Procedimientos de Autorización Administrativa y Comunicación Previa para los Centros y Servicios de Acción Social en la Comunidad de Madrid, y la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios, así como en el Decreto 51/2006, de 15 de junio, del Consejo de



Gobierno, Regulador del Régimen Jurídico y Procedimiento de Autorización y Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de la Comunidad de Madrid, los Centros Municipales de Mayores y Centros de Día, habrán de contar con las autorizaciones administrativas y sanitarias, concedidas por la Comunidad de Madrid, siendo las tipologías:

**CMM: Centro Municipal de Mayores**

**CD A: Centro de Día de Alzheimer**

**CD F: Centro de Día Físicos**

**CD F Y A: Centro de Día Físicos y Alzheimer**

#### **Autorizaciones Administrativas tramitadas:**

CENTROS	TIPOLOGÍA	FECHA SOLICITUD	FECHA CONCESIÓN
ASCAO	CD	24/03/2017	30/05/2017
CONCEPCIÓN ARENAL	CD	16/11/2017	15/12/2017
SAN LUCIANO	CMM	27/04/2017	21/06/2017

#### **Autorizaciones Sanitarias tramitadas:**

CENTROS	TIPOLOGÍA	FECHA SOLICITUD	FECHA CONCESIÓN
LUIS PEIDRO	CD AF	11/08/2017	29/12/2017
FÁTIMA DE MADRID	CD A	02/12/2016	06/06/2017

## **9. OTROS EXPEDIENTES**

Objeto	Fecha aprobación
PLAN DE ACCIÓN DE MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES – 2017/2019	
CREACIÓN COMISIÓN INTERÁREAS	



PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN PARA PROMOVER EL ASESORAMIENTO Y LA ORIENTACIÓN EN PERSONAS MAYORES CON MOTIVACIONES LABORALES Y EMPRENDEDORAS	21-11-2017
INTERESES DE DEMORA CONTRATO SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO LATINA, CARABANCHEL, MONCLOA Y CENTRO	01-02-2017
INTERESES DE DEMORA CONTRATO LAVANDERÍA DOMICILIARIA	20-02-2017
NUEVA ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES CON DISCAPACIDAD Y DE LOS SERVICIOS DE CENTROS DE DÍA, RESIDENCIA Y APARTAMENTOS PARA PERSONAS MAYORES	
ACUERDO ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y EL COLEGIO OFICIAL DE ABOGADOS DE MADRID DE VARIACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL Y HORARIA EN EL MARCO DEL CONVENIO DE SUBVENCIÓN DENOMINADO SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA GENERALISTA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	05-01-2018
EXPEDIENTE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL C.S.B.	23-03-2017
EXPEDIENTE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL V.M.F.L. (EN REPRESENTACIÓN DE I.L.B.)	16-07-2017
EXPEDIENTE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL L.M.L.U.R.	12-07-2017
EXPEDIENTE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL A.G.S.	19-01-2018
DEVOLUCIÓN IMPORTE INDEBIDAMENTE COBRADO A C. D. R.	02-08-2017
DEVOLUCIÓN IMPORTE INDEBIDAMENTE COBRADO A A. R. F.	20-12-2017
DEVOLUCIÓN IMPORTE INDEBIDAMENTE COBRADO C. H. G.	10-01-2018



RECURSO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO A. B. B.	12-05-17
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA MESES ENERO Y FEBRERO 2017 – ADJUDICATARIO SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.	06-04-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA MESES ENERO Y FEBRERO 2017 – ADJUDICATARIO PERSONALIA S.A. SERVICIOS DE TELEMARKETING, S.A. UTE	06-04-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA MESES ENERO Y FEBRERO 2017 – ADJUDICATARIO ASISPA	06-04-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA MESES MARZO, ABRIL Y MAYO 2017 – ADJUDICATARIO SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.	13-07-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA MESES MARZO, ABRIL Y MAYO 2017 – ADJUDICATARIO PERSONALIA S.A. SERVICIOS DE TELEMARKETING, S.A. UTE	13-07-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA MESES MARZO, ABRIL Y MAYO 2017 – ADJUDICATARIO ASISPA	13-07-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA MESES JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2017 – ADJUDICATARIO PERSONALIA S.A. SERVICIOS DE TELEMARKETING, S.A. UTE	19-10-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA MES SEPTIEMBRE 2017 – ADJUDICATARIO PERSONALIA S.A. SERVICIOS DE TELEMARKETING, S.A. UTE	24-10-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CD MAYORES DETERIORO COGNITIVO MIGUEL DELIBES, MES DE OCTUBRE – ADJUDICATARIO CLECE, S.A.	28-12-17
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CUATRO EQUIPAMIENTOS, MES DE OCTUBRE – ADJUDICATARIO EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIO, S.A.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CUATRO EQUIPAMIENTOS, MES DE OCTUBRE – ADJUDICATARIO ASISPA	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CUATRO EQUIPAMIENTOS, MES DE OCTUBRE – ADJUDICATARIO SANIVIDA, S.L.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CUATRO EQUIPAMIENTOS, MES DE OCTUBRE – ADJUDICATARIO SERVIGER	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTES 2, 8, 10, 19, 20, 33, 39, 41 y 48 – ADJUDICATARIO CLECE, S.A.	28-12-2017



CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTES 1, 11, 14, 42, 43, 44 y 50 - ADJUDICATARIO EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS,S.A.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE LOTES 3, 21, 26, 28, 30, 34 y 35- ADJUDICATARIO QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTES 22, 24, 29, 31 y 45 - ADJUDICATARIO ARQUISOCIAL, S.L.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTES 32 y 40 ADJUDICATARIO DOMICILIA GRUPO NORTE, S.L.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTES 4 y 5 ADJUDICATARIO RESIDENCIA LA CASONA, S.L.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTES 25 ADJUDICATARIO SANIVIDA, S.L.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTE 6 ADJUDICATARIO SAR RESIDENCIAL Y ASISTENCIAL, S.A.U.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTE 23 ADJUDICATARIO ASOCIACIÓN TOMILLO VILLAPERDE	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTE 17 ADJUDICATARIO CLAROS SOCIEDAD COOPERATIVA	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE OCTUBRE - LOTES 9, 12, 13, 15, 27, 36, 37, 38, 46, 47 y 49 ADJUDICATARIO ASISPA	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CD MAYORES DETERIORO COGNITIVO MIGUEL DELIBES, MES DE NOVIEMBRE - ADJUDICATARIO CLECE, S.A.	28-12-17
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CUATRO EQUIPAMIENTOS, MES DE NOVIEMBRE - ADJUDICATARIO EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIO, S.A.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CUATRO EQUIPAMIENTOS, MES DE NOVIEMBRE - ADJUDICATARIO ASISPA	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CUATRO EQUIPAMIENTOS, MES DE NOVIEMBRE - ADJUDICATIRO SANIVIDA, S.L.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO CUATRO EQUIPAMIENTOS, MES DE NOVIEMBRE - ADJUDICATARIO SERVIGER	28-12-2017



CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE - LOTES 2, 8, 10, 19, 20, 33, 39, 41 y 48 - ADJUDICATARIO CLECE, S.A.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIMBRE – LOTES 1, 11, 14, 42, 43, 44 y 50 - ADJUDICATARIO EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS,S.A.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE LOTES 3, 21, 26, 28, 30, 34 y 35- ADJUDICATARIO QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE – LOTES 22, 24, 29, 31 y 45 – ADJUDICATARIO ARQUISOCIAL, S.L.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE – LOTES 32 y 40 ADJUDICATARIO DOMICILIA GRUPO NORTE, S.L.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE – LOTES 4 y 5 ADJUDICATARIO RESIDENCIA LA CASONA, S.L.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE – LOTES 25 ADJUDICATARIO SANVIDA, S.L.	28-12-17
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE – LOTE 6 ADJUDICATARIO SAR RESIDENCIAL Y ASISTENCIAL, S.A.U.	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE – LOTE 23 ADJUDICATARIO ASOCIACIÓN TOMILLO VILLAVERDE	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE – LOTE 17 ADJUDICATARIO CLAROS SOCIEDAD COOPERATIVA	28-12-2017
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE NOVIEMBRE – LOTES 9, 12, 13, 15, 27, 36, 37, 38, 46, 47 y 49 ADJUDICATARIO ASISPA	28-12-2017
RECONOCIMIENTO EXTRAJUDICIAL CONTRATO TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DICIEMBRE 2016, EXPEDIENTE 171201700153	29-03-2017
RECONOCIMIENTO EXTRAJUDICIAL CONTRATO TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DICIEMBRE 2016, EXPEDIENTE 171201700154	29-03-2017
RECONOCIMIENTO EXTRAJUDICIAL CONTRATO TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DICIEMBRE 2016, EXPEDIENTE 171201700155	29-03-2017
JUSTIFICACIÓN CONVENIO COMEDORES ESCOLARES COMUNIDAD MADRID	02-06-2017



JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN ASOCIACIÓN FORMACIÓN SOCIAL (TERMINADA) EXPEDIENTE 171/2008/00049	16-10-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN ASOCIACIÓN MAYORES DE MADRID (TERMINADA) XXI EXPEDIENTE 171/2008/00049	16-10-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN ASOCIACIÓN FORMACIÓN SOCIAL (TERMINADA) EXPEDIENTE 171/2009/00087	17-09-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PLAN CARABANCHEL ALTO (TERMINADA) EXPEDIENTE 171/2010/00854	11-09-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN EDAD DORADA MENSAJEROS DE LA PAZ (TERMINADA) EXPEDIENTE 171/2012/00516	18-09-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO (TERMINADA) EXPEDIENTE 171/2013/00197	17-11-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN EDAD DORADA MENSAJEROS DE LA PAZ (EN TRAMITACIÓN INFORME APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2011/00044	07-08-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2011/00043	26-07-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO PROFESIONAL DE PODÓLOGOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2011/00042	07-08-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2012/00514	07-08-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO PROFESIONAL DE PODÓLOGOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EN TRAMITACIÓN DECRETO CONVALIDACIÓN Y APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2011/00515	11-01-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN EDAD DORADA MENSAJEROS DE LA PAZ (EN TRAMITACIÓN DECRETO APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2013/00203	08-01-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID (EN TRAMITACIÓN JUSTIFICACIÓN PARCIAL Y APERTURA REINTEGRO) EXPEDIENTE 171/2013/00202	31-01-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO PROFESIONAL DE PODÓLOGOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME APROBACIÓN PARCIAL Y REINTEGRO) EXPEDIENTE 171/2013/00189	01-02-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN EDAD DORADA MENSAJEROS DE LA PAZ (INFORME PROPUESTA DE APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2014/00150	22-02-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2014/00126	23-06-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO PROFESIONAL DE PODÓLOGOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN)	15-06-2017



EXPEDIENTE 171/2014/00149	
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO (INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2014/00127	13-09-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN FUNDACIÓN INSTITUTO EDAD Y VIDA (EN TRAMITACIÓN INFORME SUBSANACIÓN) EXPEDIENTE 171/2014/00107	18-10-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2015/00075	01-09-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO PROFESIONAL DE PODÓLOGOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2015/00123	02-08-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN FUNDACIÓN DESARROLLO Y ASISTENCIA (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2015/00109	16-10-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN ASOCIACIÓN SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2015/00076	10-08-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2016/00423	02-08-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO PROFESIONAL DE PODÓLOGOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2016/00400	13-09-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN FUNDACIÓN DESARROLLO Y ASISTENCIA (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2016/00424	16-10-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN ASOCIACIÓN SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO (INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2016/00425	11-08-2017
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN FUNDACIÓN SIGMUN (INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2016/00015	07-09-2017

## Departamento de Centros de Día y Residenciales



Los Centros de Día son equipamientos no residenciales de Servicios Sociales donde se presta atención socio-sanitaria, preventiva y rehabilitadora al colectivo de mayores, en régimen diurno.

Son objetivos principales de estos centros, proporcionar atención socio-sanitaria que prevenga y/o compense la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en su medio habitual, retrasar la institucionalización a aquellos casos en situaciones límite y con grave deterioro físico y/o cognitivo. Además facilita apoyo a los familiares y/o cuidadores principales del mayor.

## 1. TIPOS DE CENTRO

---

Teniendo en cuenta los perfiles de personas usuarias anteriormente definidas y con el objetivo de adecuar el recurso a los mismos se establecen dos tipos de Centros de Día que son:

- Centro de Día para atención a mayores con dependencia física.
- Centro de Día para atención a mayores con deterioro cognitivo (especializado en la atención a enfermos de Alzheimer).

## 2. TITULARIDAD

---

### 2.1 Centros de Día Municipales y Concertados. RESUMEN DE DATOS

---

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una red de Centros de Día propios y con plazas concertadas con entidades privadas.



## Plazas y centros disponibles de enero a noviembre

	MUNICIPALES	CONCERTADOS	TOTALES
Nº de centros abiertos	63	40	103
Físicos	40	11	51
Alzheimer	23	29	52
Nº de plazas disponibles	3.140	1.503	4.643
Tipología de las plazas disponibles	F 1700 EA 1.440	245 1.258	1945 41,89% 2.698 58,11%

## Plazas y centros disponibles a 31 de diciembre

	MUNICIPALES	CONCERTADOS	TOTALES
Nº de centros abiertos	63	37	100
Físicos	40	10	50
Alzheimer	23	27	50
Nº de plazas disponibles	3.140	1.411	4.551
Tipología de las plazas disponibles	F 1700 EA 1.440	225 1.186	1925 42,30% 2.626 57,70%
	MUNICIPALES	CONCERTADOS	TOTALES
Total Personas Usuarias	Municipales 5.052	Concertados 2.322	Total 7.374



Atendidas					
Rotación de personas Usuarias	Altas <b>1.409</b>	Altas <b>717</b>	Bajas <b>1.289</b>	Bajas <b>709</b>	Total <b>2.126</b> <b>1.998</b>
Personas Usuarias Días Atención	2 días / Semana <b>1.120</b> 3 días / Semana <b>1.463</b> 5 días / Semana <b>2.469</b>	2 días / Semana <b>325</b> 3 días / Semana <b>441</b> 5 días / Semana <b>1.556</b>	2 días / Semana <b>1.445</b> 3 días / Semana <b>1.904</b> 5 días / Semana <b>4.025</b>		
Media de Edad	F <b>84</b> EA <b>82</b> MEDIA <b>83</b>	F <b>86</b> EA <b>83</b> MEDIA <b>84</b>	F <b>84,87</b> EA <b>82,71</b> MEDIA <b>83,79</b>		
Coste total	<b>33.414.964,75</b>	<b>13.403.444,56</b>	<b>46.818.409,32</b>		
Financiación	AM <b>24.080.607,76</b> % <b>72,07</b> Usuario <b>9.334.357,00</b> % <b>27,93</b>	AM <b>9.175.680,48</b> % <b>68,46</b> Usuario <b>4.227.764,08</b> % <b>31,54</b>	AM <b>33.256.288,23</b> % <b>71,03</b> Usuario <b>13.562.121,08</b> % <b>28,97</b>		

En el año 2017 se produce una reducción en 92 plazas, debido a la finalización del concierto de plazas con Centros Privados.

También se produce una disminución en las personas atendidas, respecto al año 2016 (7.467) de 93 personas.



Durante el año 2017 se han realizado las valoraciones de los proyectos técnicos de los futuros contratos de servicios denominados "Equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo". Expediente: 300/2017/01252 y "Provisión de plazas en Centros de Día privados para la atención sociosanitaria de personas mayores con deterioro físico, relacional, cognitivo, alzheimer y otras demencias que incorporen productos de comercio justo". Expediente: 300/2017/00966. Estos contratos comenzarán en el año 2018.

El **30/11/2017** finalizó el contrato con los siguientes centros:

DISTRITO	CENTRO	NÚMERO DE PLAZAS DETERIORO COGNITIVO	NÚMERO DE PLAZAS DETERIORO FÍSICO
4. SALAMANCA	MARIA WOLFF I	40	
5. CHAMARTÍN	MARIA WOLFF II	20	
5. CHAMARTÍN	MARIA WOLFF II	30	
8. FUENCARRAL-EL PARDO	SANVITAL		20
17. VILLAVERDE	GARBOSOL	40	
<b>TOTALES</b>		<b>130</b>	<b>20</b>

El **31/12/2017** finalizó el contrato en el Centro:

DISTRITO	CENTRO	NÚMERO DE PLAZAS DETERIORO FÍSICO
1. CENTRO	NUMANCIA	20

El **1/12/2017** se realiza nueva prestación de servicios en los siguientes Centros:

DISTRITO	CENTRO	NÚMERO DE PLAZAS DETERIORO COGNITIVO
15. CIUDAD LINEAL	CARMEN LAFORET	8
5. CHAMARTIN	NEUROVIDA CHAMARTIN	19
5. CHAMARTIN	QUAVITAE CHAMARTIN	4
4. SALAMANCA	MARGARITA RETUERTO	27



### 3. CENTROS DE DÍA MUNICIPALES

#### 3.1 Centros de Día de perfil físico

ISTRITO	CENTRO	Nº PLAZAS	PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS			EDAD		SITUACIÓN CONVIVENCIAL		DÍAS ASISTENCIA			TRANSP.		OCUP.	ROTACIÓN		
			TOT.	H	M	</= 80 años	>80 años	Solos	Acom pañados	5 días	3 días	2 días	SI	NO		Altas F	Bajas F	
1.- Centro	1 Escuelas S Antón	30	44	11	33	9	35	22	22	13	18	13	34	10	73,42%	12	16	
	2 Casino de la Reina	45	59	14	45	11	48	30	29	17	24	18	46	13	69,85%	13	13	
2.- Arganzuela	3 José Villarreal	45	38	9	29	7	31	19	19	11	15	12	30	8	85,44%	4	6	
	4 CDI Arganzuela	65	92	22	70	18	74	46	46	27	37	28	72	20	70,06%	17	23	
3.- Retiro	5 Luis Peidró	30	17	4	13	3	14	9	8	5	7	5	13	4	76,36%	0	4	
	6 CI Retiro	45	71	17	54	14	57	36	35	21	28	22	55	16	73,28%	20	20	
4.- Salamanca	7 La Guindalera	30	53	13	40	10	43	27	26	16	21	16	41	12	76,06%	14	15	
5.- Chamartín	8 Juan Pablo II	30	58	14	44	11	47	29	29	17	23	18	45	13	93,75%	14	11	
6.- Tetuán	9 Remonta	45	72	18	54	14	58	36	36	21	29	22	56	16	69,81%	21	19	
	10 Leñeros	45	37	9	28	7	30	19	18	11	15	11	29	8	56,54%	16	6	
	11 Pamplona	80	53	13	40	10	43	27	26	16	21	16	41	12	60,56%	11	11	
7.- Chamberí	12 Santa Engracia	45	76	18	58	15	61	38	38	22	30	23	59	17	84,46%	17	23	
8.- Fuencarral-El Pardo	13 Fray Luis de León	65	109	27	82	21	88	55	54	32	44	33	85	24	80,41%	36	23	
	14 Peña Grande	45	86	21	65	17	69	43	43	25	34	26	67	19	92,84%	15	16	
	15 El Pardo	30	37	9	28	7	30	19	18	11	15	11	29	8	58,83%	26	9	
9.- Moncloa-Aravaca	16 CI Almorox	45	34	8	26	7	27	17	17	10	14	10	27	7	60,33%	9	3	
10.- Latina	17 Casa de Campo	45	88	21	67	17	71	44	44	26	35	27	69	19	97,26%	13	18	
	18 Gallur	45	93	23	70	18	75	47	46	27	37	28	73	20	91,31%	28	20	
11.- Carabanchel	19 Francisco de Goya	30	53	13	40	10	43	27	26	16	21	16	41	12	97,00%	10	11	
	20 San Vicente de Paul	45	73	18	55	14	59	37	36	22	29	22	57	16	81,78%	12	16	
	21 Aurora Villa	45	73	18	55	14	59	37	36	22	29	22	57	16	95,63%	20	16	
12.- Usera	22 Jose Manuel Bringas	30	55	13	42	11	44	28	27	16	22	17	43	12	85,83%	16	13	
	23 Orcasur	30	57	14	43	11	46	29	28	17	23	17	44	13	81,89%	25	20	
13.- P.de Vallecas	24 Pablo Neruda	45	79	19	60	15	64	40	39	23	32	24	62	17	82,11%	20	17	
	25 Entrevías	30	45	11	34	9	36	23	22	13	18	14	35	10	67,03%	15	13	
	26 Fátima de Madrid	45	66	16	50	13	53	33	33	19	26	20	51	15	85,70%	9	10	
14.- Moratalaz	27 Moratalaz	65	116	28	88	23	93	59	57	34	46	35	90	26	91,18%	27	29	
15.- Ciudad Lineal	28 Canal de Panamá	45	94	23	71	18	76	47	47	28	38	29	73	21	91,19%	30	26	
	29 Ascao	45	80	19	61	16	64	40	40	24	32	24	62	18	87,31%	17	17	
16.- Hortaleza	30 Concepción Arenal	30	65	16	49	13	52	33	32	19	26	20	51	14	96,75%	17	14	
	31 Parque Querol	45	90	22	68	18	72	45	45	27	36	27	70	20	97,15%	20	18	
17.- Villaverde	32 Miguel Delibes	45	72	18	54	14	58	36	36	21	29	22	56	16	84,43%	12	18	
18.- V. de Vallecas	33 Villa de Vallecas	30	59	14	45	11	48	30	29	17	24	18	46	13	78,19%	17	13	
19.- Vicálvaro	34 Vicálvaro	30	54	13	41	11	43	27	27	16	22	16	42	12	83,56%	10	21	
20.- San Blas	35 Mora de Rubielos	45	64	16	48	12	52	32	32	19	26	20	50	14	61,41%	16	20	
	36 Pablo Casals	45	86	21	65	17	69	43	43	25	34	26	67	19	92,33%	19	19	
	37 Ciudad Pegaso	45	60	15	45	12	48	30	30	18	24	18	47	13	90,69%	9	15	
	38 Esfinge	45	70	17	53	14	56	35	35	21	28	21	55	15	84,41%	15	13	
21.- Barajas	39 Acuario	45	68	17	51	13	55	34	34	20	27	21	53	15	78,69%	11	11	
	40 Teresa de Calcuta	30	59	14	45	11	48	30	29	17	24	18	46	13	85,22%	23	10	
			1700	2655	646	200 9	516	2139	1341	1314	782	1062	811	2071	584	81,25%	656	616



### 3.2 Centros de Día de perfil enfermos de alzheimer

	CENTROS	Nº PLAZAS	PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS			EDAD		SIT. CONVIVENC		DÍAS ASISTENCIA			TRANSPORTE		OCUPAc.	ROTACIÓN		
			TOTAL	H	M	</= 80 años	> 80 años	Solos	Acompañados	5 días	3 días	2 días	SI	NO		ALTAS	BAJAS	
																A	A	
1.- Centro	1 Carmen Conde	80	122	36	86	32	90	25	97	86	20	16	91	31	87,96%	42	42	
2.- Arganzuela	2 José Villarreal	65	120	35	85	32	88	25	95	84	20	15	89	31	96,04%	24	32	
3.- Retiro	3 Luis Peidró	65	139	41	98	37	102	29	110	98	23	18	103	36	94,71%	47	40	
4.- Salamanca	4 Margarita Rétuerto	65	110	32	78	29	81	23	87	77	18	14	82	28	94,95%	36	33	
5.- Tetuán	5 Leñeros	30	76	22	54	20	56	16	60	53	13	10	56	20	91,45%	26	22	
	6 Pamplona	80	167	49	118	44	123	35	132	117	28	22	124	43	95,50%	50	45	
8.- Fuencarral	7 VV. Justo Sierra	45	80	23	57	21	59	17	63	56	13	10	59	21	95,51%	27	25	
9.- Moncloa-Aravaca	8 Cl Almorox	45	82	24	58	22	60	17	65	58	14	11	61	21	92,72%	18	25	
10.- Latina	9 San Crispín	80	139	41	98	37	102	29	110	98	23	18	103	36	95,79%	40	41	
11.- Carabanchel	10 Aurora Villa	65	109	32	77	29	80	23	86	77	18	14	81	28	94,53%	37	34	
	11 La Magdalena	65	95	28	67	25	70	20	75	67	16	12	71	24	96,79%	22	19	
	12 Dr. Salgado Alba	45	59	17	42	16	43	12	47	42	10	8	44	15	89,61%	17	14	
12.- Usera	13 Loyola de Palacio	80	119	35	84	31	88	25	94	84	20	15	88	31	96,11%	34	33	
13.- P. Vallecas	14 Fátima de Madrid	80	142	42	100	37	105	29	113	100	24	18	106	36	84,40%	42	46	
14.- Moratalaz	15 Isaac Rabín	65	106	31	75	28	78	22	84	75	18	14	79	27	91,37%	36	25	
	16 Nicanor Barroso	65	109	32	77	29	80	23	86	77	18	14	81	28	94,55%	31	29	
15.- Ciudad Lineal	15 Carmen Laforet	65	111	32	79	29	82	23	88	78	19	14	82	29	92,86%	35	34	
	16 C.I. Jazmín	40	67	20	47	18	49	14	53	47	11	9	50	17	97,00%	18	18	
	17 Miguel Delibes	65	79	23	56	21	58	16	63	56	13	10	59	20	58,90%	79	17	
20.- San Blas	18 Pablo Casals	80	118	35	83	31	87	24	94	83	20	15	88	30	91,46%	32	26	
	19 Ciudad Pegaso	45	71	21	50	19	52	15	56	50	12	9	53	18	88,98%	14	26	
	20 Castillo de Uclés	45	56	16	40	15	41	12	44	39	9	7	42	14	95,02%	11	9	
	21 Esfinge	80	121	35	86	32	89	25	96	85	20	16	90	31	89,47%	35	38	
			1.440	2.397	702	1.695	632	1.765	497	1.900	1.686	401	309	1.781	616	91,55%	753	673

### 3.3 Características de los beneficiarios

Las personas que utilizaron los Centros de Día municipales durante el año 2017 fueron un total de 5.052 distintas.



### 3.4 Atendiendo a género y perfil de deterioro

	Nº	%	Nº	%
DETERIORO FÍSICO	2.009	76%	646	24%
DETERIORO COGNITIVO	1.695	71%	702	29%
TOTALES	3.704	73%	1.348	27%

### 3.5 Por edad

	MEDIA DE EDAD
DETERIORO FÍSICO	84
DETERIORO COGNITIVO	82
MEDIA TOTAL	83

### 3.6 Aportación económica al servicio

La media de la aportación económica de los personas usuarias al coste del servicio ha sido del 28,97%, correspondiendo al Ayuntamiento de Madrid el 71,03% restante.

## 4. CENTROS DE DÍA PRIVADOS CON PLAZAS CONCERTADAS

El Ayuntamiento de Madrid, mantuvo contratadas de enero a noviembre de 2017, un total de 1503 plazas en Centros de Día del sector privado. Durante el mes de diciembre se ha seguido prestando el servicio a través de convalidaciones, salvo en los centros referidos en la página 6. El total de Centros Concertados, ascendió a 40, repartidos por diferentes Distritos de Capital.

Los ciudadanos diferentes, que hicieron uso de estos servicios fueron 2322 personas a lo largo del año 2017, de los que 2028 presentan deterioro cognitivo y 294 tienen carencias físicas o relacionales.



## 4.1 Cuadro Resumen datos de personas usuarias en centros de perfil deterioro físico

Distritos (Ubicación Centro)	CENTROS DE DÍA	PLAZAS	PERSONAS USUARIAS			EDAD		Situación convivencial		DÍAS DE ASISTENCIA			TRANSPORTE		% I/O	ROTACIÓN	
			Nº Total personas usuarias	H	M	menor / igual 80 años	mayor 80 años	Solos	Acomp.	5 días	3 días	2 días	C/T	S/T		Altas	Bajas
	Numancia	20	10	2	8	2	8	4	6	5	4	2	8	2	46,9 %	0	2
Tetuán	Asispa Javier	20	9	2	7	2	7	4	5	4	3	2	7	2	35,2 %	1	2
	Sageco	30	21	5	16	5	16	9	12	10	8	4	16	5	43,5 %	1	8
Chamberí	Casa de las Flores	20	28	6	22	6	22	13	15	13	10	5	22	6	73,8 %	11	5
Fuencarral-El Pardo	Sanvital	15	14	3	11	3	11	6	8	6	5	3	11	3	40,6 %	4	13
Carabanchel	Doctor Espina	20	33	8	25	8	25	15	18	15	12	6	26	7	100,0 %	9	7
	Rosaleda	30	52	12	40	12	40	23	29	24	19	10	41	11	97,5 %	15	10
	Valleluz II	35	45	10	35	10	35	20	25	21	16	8	35	10	84,5 %	11	9
Moratalaz	Albertia	25	38	9	29	9	29	17	21	17	14	7	30	8	57,5 %	9	16
Ciudad Lineal	Adavir Ciudad Lineal	15	25	6	19	6	19	11	14	11	9	5	20	5	95,3 %	8	9
	Trébol	15	19	4	15	4	15	9	10	9	7	3	15	4	88,9 %	3	3
		245	294	67	227	67	227	131	163	135	107	55	231	63	69,4 %	72	84

## 4.2 Cuadro datos de personas usuarias en centros de perfil enfermos de Alzheimer

Distritos (Ubicación Centro)	CENTROS	PLAZAS	PERSONAS USUARIAS			EDAD		Situación convivencial		DÍAS DE ASISTENCIA			TRANSPORTE		% I/O	ROTACIÓN	
			Nº Total personas usuarias	H	M	menor / igual 80 años	mayor 80 años	Solos	Acomp.	5 días	3 días	2 días	C/T	S/T		Altas	Bajas
Centro	Edad Dorada	30	47	13	34	15	32	11	36	33	8	6	35	12	93,3 %	15	13
	SAR San Bernardo	30	42	12	30	14	28	10	32	29	7	6	32	10	84,7 %	11	19
Arganzuela	Sanivida Arganzuela	60	106	30	76	34	72	24	82	74	17	14	80	26	89,1 %	46	43
Retiro	SAR Maestranza	25	43	12	31	14	29	10	33	30	7	6	32	11	97,2 %	17	12
Salamanca	CM Psicogeriatrónico	64	100	28	72	32	68	23	77	70	16	14	75	25	99,1 %	27	31
	El Bosque	30	49	14	35	16	33	11	38	34	8	7	37	12	99,0 %	15	14
Chamartín	Mª Wolff Montesa	40	66	19	47	21	45	15	51	46	11	9	50	16	97,6 %	17	24
	SAR Chamartín	65	106	30	76	34	72	24	82	74	17	14	80	26	97,4 %	30	35
Moncloa-Aravaca	Mª Wolff Cardenal	50	101	28	73	33	68	23	78	71	17	14	76	25	95,8 %	41	22
	Cruz Roja Española	35	62	17	45	20	42	14	48	43	10	8	47	15	82,1 %	25	22
Latina	Sanivida Chamberí	80	129	36	93	42	87	30	99	90	21	17	97	32	86,0 %	44	44
	Geriacen	30	47	13	34	15	32	11	36	33	8	6	35	12	99,3 %	11	8
Pte. Vallecas	Casablanca	20	32	9	23	10	22	7	25	22	5	4	24	8	97,7 %	14	11
	CG Madrid	40	62	17	45	20	42	14	48	43	10	8	47	15	99,5 %	17	16
Usera	Cuidados Laguna	40	57	16	41	18	39	13	44	40	9	8	43	14	98,3 %	17	15
	Quecios	60	94	26	68	30	64	22	72	66	15	13	71	23	90,8 %	28	30
	Sanivida Latina	50	82	23	59	27	55	19	63	57	13	11	62	20	90,5 %	25	22
	Nuestros Abuelos	55	89	25	64	29	60	21	68	62	15	12	67	22	99,1 %	28	26
	Proade	50	73	21	52	24	49	17	56	51	12	10	55	18	99,8 %	20	21
	Valleluz I	15	21	6	15	7	14	5	16	15	3	3	16	5	91,7 %	6	5
	Vivedia	15	20	6	14	6	14	5	15	14	3	3	15	5	91,7 %	4	3
	Pte. Vallecas	SAR Albuceda	20	29	8	21	9	20	7	22	20	5	4	22	7	96,3 %	7



	Sanivida P. Vallecas	119	194	55	139	63	131	45	149	136	32	26	146	48	90,7 %	59	53
	Florencia	40	68	19	49	22	46	16	52	48	11	9	51	17	96,8 %	29	26
	Sanivida C. Lineal	60	114	32	82	37	77	26	88	80	19	15	86	28	89,2 %	47	44
	Asispa Nueva Edad	45	68	19	49	22	46	16	52	48	11	9	51	17	97,9 %	16	17
Villaverde	Adavir Villaverde	20	25	7	18	8	17	6	19	18	4	3	19	6	80,8 %	2	10
	Garbosol	40	45	13	32	15	30	10	35	32	7	6	34	11	80,8 %	4	13
Barajas	Montserrat Caballé	30	57	16	41	18	39	13	44	40	9	8	43	14	96,5 %	23	17
		1.258	2.028	570	1.458	655	1.373	468	1.560	1.419	330	273	1.528	500	92,4 %	645	625

#### 4.3 Atendiendo al sexo y perfil de deterioro

	MUJERES	HOMBRES
DETERIORO FÍSICO	227 (77%)	67 (23%)
DETERIORO COGNITIVO	1.458 (72%)	570 (28%)
TOTALES	1.685 (73%)	637 (27%)

En ambos tipos de deterioro, tanto cognitivo como físico se observa que el porcentaje de asistencia de mujeres a los centros es de más del doble que el de hombres.

#### 5. PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

De las **7.374** personas usuarias atendidas en CD, **5.473** debieran ser atendidas a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid. Esto supone un 74,22% de personas usuarias totales. La financiación actual por parte de la Comunidad de Madrid es de **11.000.000 €** anuales y el coste real ha sido de **21.522.175,39 €**

Se produce un incremento en el número de personas a atender a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid, pasando de un **59,45% en el año 2016 a un 74,22% en el año 2017 (incremento de 14,77 puntos)**

#### 6. PROGRAMA DE RESPIRO FAMILIAR.

Es un programa social que se desarrolla en Centros de Día y Residencias de titularidad municipal, a través de un conjunto de actividades, durante los fines de semana (sábado y/o domingo), en régimen diurno no residencial.



## 6.1 Objetivos

- Facilitar descanso a aquellas familias que tienen a su cargo a personas mayores dependientes.
- Apoyar a las familias y /o cuidadores.
- Proporcionar la guarda del mayor durante el horario que permanece en el servicio.

## 6.2 Servicios que proporciona.

- Transporte adaptado.
- Alimentación y nutrición.
- Aseo y cuidado personal.
- Atención socio-sanitaria.

## 6.3 Altas

Los datos del año 2017 se mantienen estables respecto al año 2016

ALTAS RESPIRO FAMILIAR 2017														
	PERSONAS USUARIAS ENERO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MARGARITA RETUERTO	32	1	1	1	1	2	3	1	2	0	4	0	0	16
PAMPLONA	34	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	17
ALMOROX	11	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
DOCTOR SALGADO ALBA	27	1	0	1	0	1	1	0	3	2	1	0	1	11
LOYOLA DE PALACIO	25	1	1	3	1	2	1	1	0	2	2	0	3	17
CIJAZMIN	24	3	3	2	5	1	2	2	3	3	1	1	0	26
PABLO CASALS	11	2	1	1	0	1	0	6	2	1	2	1	1	18
SUMATORIO	164	10	9	9	8	8	8	11	11	9	14	6	7	110



## 6.4 Síntesis.

---

	MARGARITA RETUERTO	PAMPLONA	CI ALMOROX	DR. SALGADO ALBA	LOYOLA DE PALACIO	C.I. JAZMÍN	PABLO CASALS	TOTAL
Nº plazas	30	30	30	30	30	30	30	210
ATENCIÓNES								
At.dispo.	3120	3120	3120	3120	3090	3120	3120	21.810
At presta.	1986	2336	833	2120	1827	2315	1147	12.564
% ocupa.	63,65%	74,87%	26,70%	67,95%	59,13%	74,20%	36,76%	57,61%
PERFIL								
Hombres	9	10	3	7	8	9	5	51
Mujeres	38	40	12	30	33	38	22	213
Total Personas usuarias	47	50	15	37	41	47	27	264
CONVIVENCIA								
Solos	4	5	1	3	4	4	2	23
Pareja	9	10	3	7	8	9	5	51
Hijos	27	29	9	21	24	27	16	153
Otros	7	7	2	5	6	7	4	38
DÍAS DE ASISTENCIA								
Sáb. y Dom.	36	38	11	28	31	36	21	201
Sáb. ó Dom.	11	12	4	9	10	11	6	63
TRANSPORTE								
Con Transp.	18	20	6	14	16	18	11	103
Sin Transp.	29	31	9	23	25	29	16	162
IMPORTES								
Total	84.199,45	86.618,66	64.065,22	87.531,25	93.035,74	85.340,58	68.954,79	569.745,69
Ayto.	59.863,72	57.302,73	57.636,24	62.656,14	64.304,48	52.667,11	57.314,64	411.745,06
%	71,10%	66,16%	89,96%	71,58%	69,12%	61,71%	83,12%	72,27%
Personas usuarias	24.335,73	29.315,93	6.428,98	24.875,11	28.731,26	32.673,47	11.640,15	158.000,63
%	28,90%	33,84%	10,04%	28,42%	30,88%	38,29%	16,88%	27,73%



## 7. SERVICIO DE FISIOTERAPIA PREVENTIVA Y DE MANTENIMIENTO

Esta actividad tiene como finalidad mejorar la capacidad personal de las personas mayores evitando y/o retrasando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal de mantenimiento.

### 7.1 Funcionamiento.

La atención se realiza en grupos configurados entre 10 y 15 personas, estableciéndose la frecuencia de asistencia de los personas usuarias a cada una de las modalidades (5, 3 o 2 días a la semana) a partir de las necesidades que presente el mayor y del resultado de la valoración técnica. El personal técnico que realiza esta actividad es un fisioterapeuta.

La actividad se realiza en los Centros de Día Municipales o Centros Municipales de Mayores que dispongan de un gimnasio, sala de fisioterapia suficientemente amplia y equipada para el desarrollo de esta actividad.

### 7.2 Datos del Servicio de Fisioterapia Preventiva y de Mantenimiento.

INDICADORES	DATOS
Coste total del servicio	485.959,83
Financiación Ayuntamiento de Madrid	240.516,88
Aportación personas usuarias	245.442,95
Nº de centros donde se desarrolla	36
Nº de distritos	19
Personas usuarias atendidas	2.741
Nº de altas	751
Nº de bajas	820

Los datos del año 2017 se mantienen estables respecto al año 2016.



## 7.3 Resumen de datos del Servicio de Fisioterapia Preventiva y de Mantenimiento.

CENTRO DE DÍA	CENTRO DONDE SE REALIZA	N GRUPOS	Nº PERSONAS USUARIAS	Nº ALTAS	Nº BAJAS
Escuelas San Antón	CD Escuelas San Antón	2	42	3	7
Casino	CMM Antón Martín	1	34	6	2
	CMM San Francisco	2	54	9	13
José Villarreal	CD José Villarreal	2	97	36	46
CDI Arganzuela	CMM Casa del Reloj	2	81	34	63
La Guindalera	CD La Guindalera	3	104	15	14
Juan Pablo II	CD Juan Pablo II	1	13	2	2
Remonta	CMM Remonta	1	31	2	4
	CD Remonta	1	32	5	8
	CD Leñeros	1	31	6	9
Santa Engracia	CMM Santa Engracia	2	55	9	9
Fray Luis de León	CD Fray Luis de León	1	33	6	9
CI Almorox	CMM Ribera del Manzanares	2	67	11	7
	CMM Dehesa de la Villa	2	65	12	6
	CMM Aravaca	2	62	3	5
	CD Almorox	1	28	1	4
	CMM Infante don Juan	3	89	8	24
Gallur	CD Gallur	1	28	7	9
San Vicente de Paul	CD San Vicente de Paúl	2	64	7	11
Orcasur	CD / CMM José Manuel Bringas	2	60	7	7
Pablo Neruda	CSS / CMM San Diego	4	133	34	36
Moratalaz	CMM Nicanor Barroso	6	201	27	35
Canal de Panamá	CMM San Juan Bautista	2	65	20	9
	CD Ascao	2	72	21	21
Concepción Arenal	CMM Huerta de la Salud	2	107	57	55
	CMM El Henar	1	54	30	28
Parque Querol	CMM Nuestra Señora de la Merced	2	168	146	148
	CMM San Benito	1	57	28	27
Miguel Delibes	CMM Miguel Delibes	3	111	10	15
	CMM San Luciano	4	139	15	18
	CMM Ortúñoz Ponce	4	115	11	10
Vicálvaro	CD Vicálvaro	4	128	13	15
Ciudad Pegaso	CD y CMM Ciudad Pegaso	2	119	72	67
	CD Pablo Casals	1	54	24	28
Mora de Rubielos	CD Mora de Rubielos	1	31	6	5
Teresa de Calcuta	CD Acuario	3	117	48	44
<b>TOTALES</b>		<b>74</b>	<b>2.741</b>	<b>751</b>	<b>820</b>



## 8. DE LA GESTIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA PREVENTIVA Y RESPIRO FAMILIAR.

SERVICIO	GASTO AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN PERSONAS USUARIAS	GASTO TOTAL
F. PREVENTIVA	240.516,88 € (49%)	245.442,95 € (51%)	485.959,83 €
RESPIRO	411.745,06 € (72%)	158.000,63 € (28%)	569.745,69 €

## 9. EQUIPAMIENTOS RESIDENCIALES

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- 2 residencias de Atención a personas con deterioro cognitivo Alzheimer: Centro Integrado Jazmín y Centro Integrado Margarita Retuerto. Durante el año 2017 se han recibido un total de 260 solicitudes de plaza en residencias de Alzheimer.
- 1 residencia de Atención a personas con deterioro perfil físico: residencia Santa Engracia

En el año 2017 se han recibido un total de 303 solicitudes.

### 9.1 Residencia Jazmín

El Centro Integrado Jazmín se encuentra ubicado en el distrito de Ciudad Lineal, en la c/Jazmín c/v a Dalia. Se compone de un Área residencial y un Área de Centro de Día con una capacidad de atención para **98** enfermos de Alzheimer, simultáneamente.

En el Área residencial se atiende a **58** personas usuarias, y en el CD a **40**. La residencia para enfermos de Alzheimer Jazmín es un equipamiento destinado al alojamiento y atención de aquellas personas que precisan de asistencia continua en la realización de las actividades de la vida diaria, afectados por la enfermedad de Alzheimer.

De titularidad municipal, la entidad que gestiona el centro es ASISPA mediante contrato administrativo para la prestación del servicio público.

**El total de personas atendidas durante el año han sido 63.**

#### NIVEL DE OCUPACIÓN RESIDENCIA JAZMÍN



MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER
ENERO	52	8	44
FEBRERO	56	10	46
MARZO	56	10	46
ABRIL	56	10	46
MAYO	57	10	47
JUNIO	56	10	46
JULIO	55	10	45
AGOSTO	58	13	45
SEPTIEMBRE	57	13	44
OCTUBRE	57	13	44
NOVIEMBRE	56	13	43
DICIEMBRE	55	13	42

## 9.2 Residencia Margarita Retuerto

---

El Centro Integrado Margarita Retuerto se encuentra ubicado en la c/ Francisco Altimiras nº 2 en el distrito Salamanca. Se compone de un Área residencial y un Área de Centro de Día con una capacidad de atención simultánea para 155 personas usuarias enfermas de Alzheimer. En el Área residencial se atiende a 90 personas usuarias enfermas de Alzheimer, 80 plazas fijas, más 10 plazas del Samur Social.

De titularidad municipal, el centro es gestionado por la entidad ASISPA mediante contrato administrativo para la prestación del servicio público.

**El total de personas atendidas durante el año han sido 92.**

### NIVEL DE OCUPACIÓN RESIDENCIA MARGARITA RETUERTO:

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER
ENERO	71	11	60
FEBRERO	70	10	60
MARZO	70	10	60
ABRIL	70	10	60
MAYO	77	13	64
JUNIO	80	10	60
JULIO	79	9	60
AGOSTO	79	9	60
SEPTIEMBRE	76	12	64
OCTUBRE	76	13	63
NOVIEMBRE	77	12	65
DICIEMBRE	78	13	65



### NIVEL DE OCUPACIÓN POR SAMUR SOCIAL

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER
ENERO	10	4	6
FEBRERO	10	7	3
MARZO	10	9	1
ABRIL	10	9	1
MAYO	10	8	2
JUNIO	10	5	1
JULIO	10	6	4
AGOSTO	9	6	3
SEPTIEMBRE	10	7	3
OCTUBRE	9	4	5
NOVIEMBRE	9	3	6
DICIEMBRE	9	5	4

### **9.3 Residencia Santa Engracia**

El Centro Integrado para mayores Santa Engracia está situado en la plaza Descubridor Diego de Ordás, con acceso a la calle de santa Engracia nº 118, en el distrito Chamberí. El centro se compone de un centro de día con capacidad para 45 personas usuarias y un área residencia con capacidad para 36 personas usuarias en habitaciones dobles, 26 plazas fijas y 10 plazas para situaciones de emergencia social, derivadas del Samur Social.

La entidad EULEN gestiona el centro integrado Santa Engracia, mediante un contrato administrativo para la prestación del servicio público.

**El total de personas atendidas durante el año han sido 27.**

### NIVEL DE OCUPACIÓN RESIDENCIA SANTA ENGRACIA

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER
ENERO	23	9	14
FEBRERO	24	9	15
MARZO	24	9	15
ABRIL	24	9	15
MAYO	23	8	15
JUNIO	25	9	16
JULIO	25	9	16
AGOSTO	25	9	16
SEPTIEMBRE	24	9	15



OCTUBRE	24	9	15
NOVIEMBRE	24	9	15
DICIEMBRE	22	9	13

## NIVEL DE OCUPACIÓN POR SAMUR SOCIAL

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER
ENERO	10	6	4
FEBRERO	9	6	3
MARZO	8	4	4
ABRIL	10	6	4
MAYO	9	5	4
JUNIO	10	5	5
JULIO	10	6	4
AGOSTO	10	6	4
SEPTIEMBRE	10	4	6
OCTUBRE	9	4	5
NOVIEMBRE	7	3	4
DICIEMBRE	6	1	5

## 10. APARTAMENTOS MUNICIPALES PARA MAYORES

Los Apartamentos para mayores son un equipamiento de Servicios Sociales de carácter residencial destinado a personas válidas, que carecen de vivienda y de los recursos necesarios tanto económicos como familiares y sociales para acceder a ella.

### 10.1 Apartamentos Municipales para Mayores San Francisco

Este equipamiento que se encuentra ubicado en la c/ Jerte nº 1-3 en el distrito de Centro. Consta de 41 Apartamentos para Mayores con capacidad para 68 plazas. Se compone de 14 apartamentos individuales y 27 dobles.

**El total de personas atendidas durante el año han sido 70.**

**El nivel de ocupación en el año 2017 del año sido:**



MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER
ENERO	66	24	42
FEBRERO	67	24	43
MARZO	68	24	44
ABRIL	68	24	44
MAYO	68	24	44
JUNIO	67	24	43
JULIO	66	23	43
AGOSTO	66	23	43
SEPTIEMBRE	66	23	43
OCTUBRE	67	23	44
NOVIEMBRE	67	23	44
DICIEMBRE	66	23	43

## 10.2 Apartamentos Municipales para mayores de Retiro

Es un equipamiento que se encuentra ubicado en la c/ José Martínez Velasco nº 1 en el distrito de Retiro. Consta de un centro de día de 45 plazas para personas mayores con deterioro físico y 25 Apartamentos para Mayores con capacidad para 32 plazas. Consta de 7 apartamentos dobles y 18 individuales.

De titularidad municipal, la entidad que gestiona los Apartamentos para mayores Retiro es SERVIGER.

**El total de personas atendidas durante el año han sido 35.**

**El nivel de ocupación en el año 2017 del año sido:**

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER
ENERO	32	11	21
FEBRERO	30	10	19
MARZO	29	10	19
ABRIL	29	10	19
MAYO	29	10	19
JUNIO	31	11	20
JULIO	31	11	20
AGOSTO	31	11	20
SEPTIEMBRE	31	11	20
OCTUBRE	31	11	20
NOVIEMBRE	31	11	20
DICIEMBRE	31	11	20



## 11. CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

### 11.1 Servicios

Los Centros Municipales de Mayores son equipamientos de servicios sociales, creados y sostenidos por el Ayuntamiento de Madrid, dependientes de las Juntas Municipales de Distrito, dirigidos a estimular y promover todo tipo de actividades socio-culturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, fomentando la convivencia y la participación de las personas mayores.

Distritos:	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral	Moncloa	Latina	Carabanchel	Usera	Pte. Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa Vallecas	Vicálvaro	S. Blas	Barajas	TOTAL
Nº de centros	4	2	2	2	3	3	2	6	4	4	5	7	7	3	8	7	8	2	2	5	3	89
Servicios de los que Disponen																						
-Podología	4	2	2	1	3	3	2	5	4	4	5	7	4	3	7	6	8	2	2	5	2	81
-Peluquería	3	2	2	0	3	2	2	5	4	4	5	7	7	3	8	6	2	2	2	4	1	74
-Comedor	4	2	2	1	2	3	1	5	4	3	5	7	5	3	7	1	8	2	2	2	1	70
-Cafetería	4	1	2	0	3	3	2	6	4	4	5	7	7	3	7	7	8	2	2	3	2	82
-Gimnasio	3	2	2	1	2	2	1	5	3	4	5	7	4	3	2	5	8	2	2	3	2	68
-Salón actos	1	0	0	1	1	1	0	0	1	2	4	0	0	2	1	3	2	0	2	1	0	22
-Biblioteca	4	1	1	1	2	2	2	4	4	2	5	6	6	3	4	2	6	0	2	4	2	63
- Aula de Informática	4	2	2	2	3	3	2	6	5	4	4	7	7	3	5	6	8	2	4	5	3	87

### 11.2 Modelo de funcionamiento y participación de los Centros Municipales de Mayores

Actualmente el funcionamiento y proceso participativo en los Centros Municipales de Mayores viene determinado por los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interior de los Centros Municipales de Mayores aprobado en 2011.

Tras un análisis de los resultados de diferentes estudios de satisfacción y opinión entre personas mayores así como el sentir de la población se inicia un proceso de análisis y planteamiento de un nuevo Modelo orientativo de los CMM.

Actuaciones desarrolladas en 2017:

- Análisis de funcionamiento de Centros de otras comunidades autónomas y municipios.



- Recogida y análisis técnico de información relevante relacionada con estudios de satisfacción de servicios y opinión previos de Ayuntamiento en relación a procesos de calidad y en el marco del Proyecto de Ciudades Amigables.
- Elaboración de estudio e informe de resultados.
- Reunión inicial con las Coordinadoras de los CMM de los 21 distritos
- Creación de grupo motor en el grupo motor en el Consejo Sectorial de personas mayores para la propuesta de ideas.

## 11.3 Tarjeta Madridmayor.es

---

### Descripción.

Tiene las siguientes finalidades:

- Acreditar a su titular como socio/a de su Centro Municipal de Mayores de referencia.
- Facilitar el acceso a una serie de servicios y bienes, en condiciones ventajosas respecto al resto de la población. Es lo que se conoce como el Programa de Beneficios Sociales.

### Datos de gestión en oficinas de atención al ciudadano Línea Madrid.

Solicitudes de información	6.925	22,79 %
Gestión de tarjeta	31.446	30,34 %
<b>TOTALES</b>	<b>38.371</b>	

Citas concertadas en Oficinas de Atención al Ciudadano	28.981
Citas atendidas	24.071

### Datos en relación a socios/as:

Total de Socios	325.924
-----------------	---------

Se produce un incremento de **11.905 nuevos socios**, respecto al año 2016.

### Guía de beneficios sociales:

### Descripción

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición, tanto a los/as mayores como a los/as socios/as adscritos, el módulo de Beneficios Sociales. A través de esta iniciativa las personas mayores que dispongan de la tarjeta madridmayor.es pondrán disfrutar de las ventajas y beneficios que los comercios, establecimientos y entidades colaboradoras, pongan a su disposición.

**Datos:**

Nº total acuerdos nuevos 2017	5
Nº acuerdos totales	3.749

Los datos del año 2017 se mantienen estables respecto al año 2016.



## Resumen de socios por Distrito:

Resumen Socias/os DISTRITO	CMM	Nº SOCIOS acum	Nº SOCIAS acum	Totales	Resumen Socios/as DISTRITO	CMM	Nº SOCIOS	Nº SOCIAS acum	Totales
CENTRO	1-Benito Martín Lozano	783	1.467	2.250	PUENTE VALLECAS	45-Alto Arenal	634	1.050	1.684
	2-S. Francisco-Jerte	941	1.804	2.745		46-Casa del Bulevar	881	1.734	2.615
	3- Dos Amigos	302	647	949		47-El Pozo	367	713	1.080
	4- Antón Martín	632	1.121	1.753		48-Entrevías	1.224	1.990	3.214
	Total	2.658	5.039	7.679		49-Pablo Neruda	2.104	3.066	5.170
ARGANZUELA	5-Casa del Reloj	2.845	4.697	7.542		50-Navacerrada	2.673	3.883	6.556
	6-Luca de Tena	2.720	4.669	7.389		51-San Diego	2.440	3.550	5.990
	Total	5.565	9.366	14.931		Total	10.323	15.986	26.309
RETIRO	7-Pérez Galdós	2.522	4.360	6.882	MORATALAZ	52-Moratalaz	1.809	3.027	4.836
	8-Pío Baroja	2.502	4.746	7.248		53-Nicanor Barroso	3.406	5.153	8.559
	Total	5.024	9.106	14.130		54-Isaac Rabin	1.017	1.613	2.630
SALAMANCA	9-La Guindalera	2.317	4.902	7.219		Total	6.232	9.793	16.025
	10-Maestro Alonso	1.020	2.415	3.435	CIUDAD LINEAL	55-Ascao	1.574	2.340	3.914
	Total	3.337	7.317	10.654		56-Canal de Panamá	1.303	2.124	3.427
CHAMARTIN	11-Castilla	498	1.034	1.532		57-Islas Filipinas	963	1.637	2.600
	12-Nicolás Salmerón	1.460	2.675	4.135		58-Luis Vives	1.164	2.020	3.184
	13-Prosperidad-Sta Hortensia	1.872	3.688	5.560		59-Príncipe de Asturias	536	677	1.213
	Total	3.830	7.397	11.227		60-San Juan Bautista	1.271	2.157	3.428
TETUAN	14-La Remonta	3.020	5.259	8.279		61-Carmen Laforet	3.108	5.209	8.317
	15-Leñeros	527	1.030	1.557		62-Manuel Alexandre	600	1.025	1.625
	16-Pamplona	1.141	2.031	3.172		Total	10.519	17.189	27.708
	Total	4.688	8.320	13.008	HORTALEZA	63-Bucaramanga	991	1.453	2.444
CHAMBERI	17-Blasco de Garay	1.660	3.757	5.417		64-El Henar	398	751	1.149
	18-Santa Engracia	1.770	3.632	5.402		65-Huerta de la Salud	1.492	2.321	3.813
	Total	3.430	7.389	10.819		66-Ntra Sra de la Merced	1.224	1.931	3.155
FUENCARRAL-PARDO	19-Alfonso XII	282	498	780		67-Ntra Sra del Carmen	1.617	2.243	3.860
	20-Ginzo de Limia	1.682	2.369	4.051		68-Pinar del Rey	788	956	1.744
	21-Islas Jarve	1.150	1.905	3.055		69-San Benito	889	1.474	2.363
	22-La Vaguada	4.629	7.156	11.785		Total	7.399	11.129	18.528
	23-Peña Grande	2.433	3.509	5.942	VILLAVERDE	70-Ntra Sra de los Ángeles	666	909	1.575
	24-Vocal Vecino Justo Sierra	1.084	1.559	2.643		71-José Ortuño Ponce	1.226	1.765	2.991
	Total	11.260	16.996	28.256		72-La Platanera	568	766	1.334
MONCLOA-ARAVACA	25-Aravaca	718	1.052	1.770		73-María Zambrano	527	958	1.485
	26-Dehesa de la Villa	1.982	3.333	5.315		74-Miguel Delibes	1.049	1.413	2.462
	27-Infante Don Juan	934	1.850	2.784		75-Villalonso	1.837	2.632	4.469
	28-Manzanares	608	1.256	1.864		76-Eduardo Minguito	510	865	1.375
	Total	4.242	7.491	11.733		77-San Luciano	592	1.015	1.607
LATINA	29-Campamento	1.670	2.421	4.091		Total	6.975	10.323	17.298
	30-Cerro Bermejo	1.323	2.325	3.648	VILLA DE VALLECAS	78-Santa Eugenia	6.975	10.323	17.298
	31-Ciudad de Méjico	4.199	5.977	10.176		79-Villa de Vallecas	6.975	10.323	17.298
	32-Lucero	2.495	3.729	6.224		Total	3.734	5.328	9.062
	Total	9.687	14.452	24.139	VICÁLVARO	80-Vicálvaro	735	961	1.696
CARABANCHEL	33-Francisco de Goya	1.757	2.540	4.297		81-El Almendro	2.529	3.560	6.089
	34-Monseñor Oscar Romero	2.783	4.342	7.125		Total	3.264	4.521	7.785
	35-Roger de Flor	1.185	1.940	3.125	SAN BLAS	82-Antonio Machado	1.469	2.208	3.677
	36-S. Vicente Paúl	2.246	3.533	5.779		83-Canillejas	2.234	3.130	5.364
	37-Tierno Galván	1.110	1.814	2.924		84-Castillo de Uclés	719	1.311	2.030
	Total	9.081	14.169	23.250		85-Ciudad Pegaso	406	717	1.123
USERA	38-Arturo Pajuelo	701	1.160	1.861		86-Pablo Casals	767	1.707	2.474
	39-Evangelios	1.155	2.073	3.228		Total	5.595	9.073	14.668
	40-José Manuel Bringas	619	946	1.565	BARAJAS	87-Teresa de Calcuta	62	110	172
	41-Orcasur	686	1.089	1.775		88-Barrio Aeropuerto	798	1.158	1.956
	42-San Filiberto	495	838	1.333		89-Acuario	1.198	1.693	2.891
	43-Zofío	829	1.558	2.387		Total	2.058	2.961	5.019
	44-Loyola de Palacio	622	907	1.529		Total Distritos	124.008	201.916	325.924
	Total	5.107	8.571	13.678					



## 11.4 Informática para mayores

Durante el Año 2017 en coordinación con IAM se ha completado el proceso de consolidación y homogeneización de las aulas informáticas iniciado en 2015, completándose la instalación de la misma maqueta en 1.000 ordenadores y la infraestructura necesaria para mejorar las comunicaciones con la instalación de fibra óptica para una óptima conexión a internet. **Hay un total de 87 Aulas, de las cuales con equipos de IAM 85.**

Este proceso se organiza con la puesta en marcha de un contrato de formación que se extiende desde el 1 de mayo de 2015 hasta el 31 de marzo de 2017, prorrogándose desde el 1 de abril de 2017 hasta el 31 de marzo de 2019.

Con esta nueva prórroga se van a realizar un total de 558 cursos con 13.392 horas lectivas distribuidas en 65 de las 87 aulas. El contrato contiene 6 líneas formativas:

- Informática Básica
- Internet para la vida cotidiana: trámites, compras, viajes etc.
- Informática avanzada. Internet Avanzado:
- Tratamiento de imágenes/videos y su difusión
- Comunicación y Redes Sociales
- Tablets y Smartphones

### DATOS ANUALES

MES	HOMBRES	MUJERES	DISTRITO	Nº CURSOS
Enero	32	52	3	10
Febrero	105	130	7	31
Marzo	96	146	11	33
Abril	73	131	7	28
Mayo	146	164	11	44
Junio	88	132	9	31
Julio	33	47	3	10
Septiembre	11	40	2	5
octubre	24	80	5	13
Noviembre	108	208	9	42
Diciembre	40	76	5	15
<b>Totales</b>	<b>766</b>	<b>1206</b>	<b>20</b>	<b>262</b>

Durante el año 2017 se han formado un total de **1.972 personas mayores**, 407 menos que el año 2016 (2.379).



Los participantes que han asistido a **262 cursos** con las siguientes temáticas:

#### DATOS ANUALES DE ÁREAS TEMÁTICAS:

TIPOLOGÍA CURSOS	NÚMERO
Informática Básica	61
Internet. Vida cotidiana	70
Informática avanzada	53
Tratamiento imágenes	20
Redes	23
Tablets y Smarphones	35
	<b>262</b>

Se realizan 32 cursos menos que el año 2016.

#### SITUACIÓN DE LAS AULAS EN LOS CMM

Total Aulas en CMM	87
Total Aulas con Mantenimiento y equipos del IAM	85
Total de Aulas en el contrato de Formación 2015-2019	65

### 11.5 Otras actividades y eventos de CMM

#### Encuentro Tejiendo Vidas

Por primera vez se ha desarrollado el encuentro “Tejiendo Vidas”, los días 4 y 5 de mayo, dirigido a personas mayores de los Centros Municipales de Mayores.

El objetivo ha sido facilitar y promover un espacio para el intercambio de experiencias y demostración de los trabajos de artesanía en hilo, que se desarrollan a través de diferentes talleres de los centros. Han participado talleres de:

- Encaje de bolillos
- Macramé
- Punto de cruz
- Lagartera
- Patchwork
- Creación de tapices
- Técnica de frivolidé o deshilado

Paralelamente se desarrolló un taller liderado por maestras ganchilleras especialmente dedicado al aprendizaje de la elaboración de pulpitos solidarios que se vienen donando para el apoyo al nacimiento de bebés prematuros.



El encuentro se celebró en la “Nave Terneras”, en el Distrito de Arganzuela, el jueves día 4, en horario de mañana, de 10:00 a 13:30, y en horario de tarde, de 17:00 a 20:30, así como el viernes 5, en horario de mañana, de 10:00 a 13:30.

Se facilitó transporte a todos los participantes en la demostración y exhibición de trabajos y la sala estuvo abierta a todas las personas que desearon acudir al encuentro.

Participaron más de 100 personas mayores en la elaboración de trabajos.

## PARTICIPACIÓN

DISTRITO/ CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES	Nº TALLERES	Nº PARTICIPANTES REALES
CENTRO	4	16
RETIRO	2	0
SALAMANCA	2	8
CHAMBERI	1	4
USERA	4	20
HORTALEZA	8	31
BARAJAS	1	5
TETUÁN	2	8
CHAMARTÍN	2	5
MONCLOA-ARAVACA	2	9
CARABANCHEL	1	13
CIUDAD LINEAL	5	19
VILLAVERDE	9	20
FUENCARRAL	1	4
ARGANZUELA	2	20
PUENTE DE VALLECAS	8	32
MORATALAZ	7	28
VILLA DE VALLECAS	2	9
VICALVARO	2	8
SAN BLAS	6	17
TOTALES	71	276

## Día Internacional del Teatro

Con motivo del Día Internacional del Teatro, el día 28 de Marzo de 2017, se desarrolla un acto homenaje de reconocimiento a los grupos de teatro y artistas mayores de la ciudad, por su labor y dedicación en el ámbito de la cultura y se desarrolló en el



Auditorio del Centro Cultural "Casa del Reloj" en horario de tarde, realizándose la lectura del Manifiesto del Día del Teatro y se representaron las **obras seleccionadas en el Certamen de Teatro Mayores a Escena**:

- Presentación y representación de primera obra (corta): "Mañanitas de sol" (Autor: Hnos. Álvarez Quintero). Grupo de Teatro Leñeros del distrito Tetuán y CMM Leñeros.
- Presentación y representación de Musical: "El Musical" (Guion original y propio del Grupo). Grupo de Teatro "Navacerrada" del distrito de Puente de Vallecas y CMM Navacerrada.

## Colaboración con el Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid. Instituto Municipal de Consumo. Programa "Los Mayores y el Consumo".

El objetivo del programa es facilitar a las personas mayores interesadas la adquisición de conceptos claros sobre su propia condición de consumidor, sus derechos y obligaciones, funcionamiento de la sociedad de consumo así como de los mecanismos de que dispone para actuar como consumidor informado.

"Los Mayores y el Consumo" 2017	
Distritos participantes	21
Centros Municipales de Mayores	21

## VI Certamen de Teatro "Los Mayores a Escena"

El teatro es una de las actividades de mayor relevancia como medio de comunicación y participación de las personas mayores de nuestra ciudad. Tras la gran acogida de Certámenes anteriores se convoca el VI Certamen de Teatro "Mayores a Escena" con la finalidad de visibilizar y hacer realidad el deseo de muchas personas mayores que a través de la interpretación artística encuentran una vía para la expresión de sus potencialidades.

Las fases por las que se han desarrollado han sido las siguientes:

1. Período de inscripción: del 15 de Junio al 15 de Julio de 2017
2. Período de representación y preselección de obras: del 17 al 30 de Octubre de 2017.
3. Periodo de valoración de obras premiadas:



DATOS DEL PERIODO DE INSCRIPCION	
Nº DISTRITOS	18
Nº CMM	22
GRUPOS DE TEATRO INVITADOS	1
ASOCIACIONES	2
Nº OBRAS	31
Nº OBRAS ANULADAS	2
DATOS DE REPRESENTACION	
Nº DISTRITOS	16
Nº CMM	21
Nº OBRAS	24
Nº GRUPOS TEATRO INVITADOS	1
ASOCIACIONES	3
DATOS DE REPRESENTACIÓN	
Nº MUJERES	197
Nº HOMBRES	135
Nº TOTAL	332

**Público asistente durante el desarrollo del certamen:**

DATOS DE ASISTENCIA DE PÚBLICO	CENTROS DE DÍA	CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES	PÚBLICO BARRIO	TOTALES
Público asistente en las 31 obras representadas	800	2020	200	3.020

En el Acto de Entrega de premios, desarrollado en el Centro Cultural Eduardo Úrculo se hizo entrega de cuatro menciones especiales, así como el tercer, segundo y primer premio elegidos de las 5 obras finalistas.

- TERCER PREMIO: “**HISTORIA DE UNA ESCALERA**”. Adaptación de la obra de **Antonio Buero Vallejo**.  
Grupo de Teatro “**Misión imposible**.”  
Centro Municipal de Mayores Luca de Tena (Distrito Arganzuela)
- SEGUNDO PREMIO: “**CONDE BURRA REGRESA DE LAS CRUZADAS**”. Adaptación de la obra de **José Cedena**.  
Grupo de Teatro “teatro de mayores La Guindalera.”  
Centro Municipal de Mayores La Guindalera (Distrito Salamanca.).
- PRIMER PREMIO: “**FELIZ NOCHEBUENA**”. Adaptación de la obra de **Pierre Barillet y Jean-Pierre Gredy**.  
Grupo de Teatro “**Manuel Alexandre**”  
Centro Municipal de Mayores Manuel Alexandre (Distrito Ciudad Lineal).



## XXVI Concurso de belenes, en Centros Municipales de Mayores.

### DESCRIPCIÓN

Con el objeto de contribuir a mantener las tradiciones orientadas a conmemorar las fiestas navideñas y fomentar la actividad artística de los mayores se convoca el XXVII Concurso de Belenes de CMM en el Ayuntamiento de Madrid.

El concurso ha sido de carácter libre, en cuanto a estilo, dimensiones y materiales.

Entre los criterios más tradicionales de valoración de obras, en esta edición se ha tenido en cuenta la originalidad, el diseño, la creatividad, la complejidad de la obra, el tipo de materiales y el esfuerzo por la implicación de generaciones más jóvenes en el montaje del Belén, entendiendo redonda en beneficio de la transmisión de la tradición entre la ciudadanía.

El Acto de entrega de premios del XXVII Concurso de Belenes de Centros Municipales de Mayores, se celebró el día 20 de diciembre de 2017, en el Pabellón de los Jardines de Cecilio Rodríguez. Se procedió a leer el Acta del Jurado y la entrega de premios a los/as ganadores:

- Primer premio CMM Blasco de Garay (Chamberí)
- Segundo premio CMM Pablo Neruda (Puente de Vallecas)
- Tercer premio: CMM Ginzo de Limia (Fuencarral-El Pardo).

También se ha acordado otorgar una Mención Especial al Centro Municipal de Mayores San Filiberto, por la labor realizada en la confección de todos los componentes del Belén en material reciclado: cáscaras de diferentes tipos de huevos, así como diferentes materiales textiles.

### PARTICIPACIÓN

Los Belenes han sido visualizados por el Jurado durante el periodo comprendido entre el 11 y el 15 de diciembre de 2017.

DATOS DICIEMBRE 2017	
Distritos participantes	17
Centros Municipales de Mayores/ Belenes	34
Belenes seleccionados por las Juntas Municipales de Distrito	17
CMM ganadores del Concurso	3
Menciones especiales	1



## Charlas “SECOT”

SECOT y Fundación Vodafone España han colaborado un año más, en la impartición de talleres sobre el uso de los *smartphones* y aplicaciones dirigidas a personas mayores, con una nueva edición del programa “Sácale partido a tu Smartphone”.

Desde el Ayuntamiento se ha facilitado la impartición de este tipo de talleres en Centros Municipales de Mayores a través de mayores “senior” que enseñan a otras personas mayores en manejo de *smartphones* con contenido teórico y dinámico.

### PARTICIPACIÓN ANUAL

DISTRITO	CMMs	Nº TALLERES
MONCLOA	CMM Manzanares	2
	CMM Infante Don Juan	2
	CMM Aravaca	1
	CMM Dehesa de la Villa	2
CHAMARTÍN	CMM Nicolás Salmerón	2
	CMM Prosperidad-Santa Hortensia	2
	CMM Castilla	4
USERA	CMM Loyola de Palacio	2
	CMM Zofío	4
	CMM Arturo Pajuelo	2
TOTALES	<b>10 CMM</b>	<b>11</b>

## 12. PODOLOGIA EN CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

Desde el año 1997, el Colegio Profesional de Podólogos de la Comunidad de Madrid colabora con el Ayuntamiento de Madrid para la prestación de asistencia podológica en Centros Municipales de Mayores, con el fin de contribuir a mejorar el bienestar de los mayores. La aportación del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017 ha sido de **42.665 euros en subvención nominativa**.

**Se han atendido a 96.675 personas usuarias.** El número de personas usuarias atendidas ha ascendido respecto al año 2016, superando el objetivo del Proyecto Subvencionable de 94.000 personas usuarias. **Se produce un incremento de 996 atenciones respecto al año 2016.**

De las personas atendidas, 71.825 atenciones han sido prestadas a mujeres (74,30%) y 24.850 a hombres (25,70%).



El coste del servicio para el año 2017 fue de 9,05 euros, lo que supone un total de 874.908,75 € euros, en concepto de aportación por las personas usuarias a las/los podólogos que prestan sus servicios en los CMMs.

### Datos económicos anuales

DATOS ECONÓMICOS ANUALES	
PRECIO DEL SERVICIO	9,05 €
APORTACIÓN ANUAL AYTO. SUBVENCIÓN	42.665 €
APORTACIÓN ANUAL USUARIOS	874.908,75 €

### Mantenimiento y Reposición de material

Se ha mantenido el contrato de mantenimiento preventivo y reparación del equipamiento de los gabinetes de podología existentes en los 82 Centros Municipales de Mayores. La vigencia del contrato comprendió desde el 1 de diciembre de 2016 hasta el 30 de noviembre de 2017. El importe fue de 19.602,00 € (IVA incluido).

Se ha dotado a cada Centro del material fungible adecuado y necesario para la correcta prestación del servicio. Se ha comprado material por valor de 15.708 €, de los cuales 13.708 € han sido aportados por el Ayuntamiento de Madrid y 2.000 € por el Colegio Profesional de Podólogos de Madrid.

### Centros de Atención

En el año 2017 se ha prestado el servicio de Podología a los 21 Distritos; en 81 Centros Municipales de Mayores.

### Personas usuarias por sexo y distrito.

PERSONAS USUARIAS POR SEXO	
MUJERES	71.825
HOMBRES	24.850
TOTAL	96.675

PERSONAS USUARIAS POR DISTRITO	
CENTRO	3.093
ARGANZUELA	2.183
RETIRO	4.107
SALAMANCA	1.909
CHAMARTÍN	2.934
TETUÁN	3.632
CHAMBERÍ	2.637
FUENCARRAL	11.183
MONCLOA-ARAVACA	7.664
LATINA	3.984
CARABANCHEL	6.878
USERA	6.207



PUENTE DE VALLECAS	9.416
MORATALAZ	3.361
CIUDAD LINEAL	8.033
HORTALEZA	5.922
VILLA DE VALLECAS	1.393
VICÁLVARO	1.646
SAN BLAS	3.474
VILLAVERDE	2.583
BARAJAS	4.436

### Valoración de los Actos Podológicos Realizados

La conformidad y satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Podología se ha medido mediante una encuesta realizada a las personas usuarias de dicho servicio.

### DATOS RELEVANTES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA

- Casi el 40% acude al servicio 1 vez al mes.
- Más del 70% da una puntuación de 10 al Servicio de Podología.
- Casi el 80% dan una puntuación de entre 8 y 10 al sistema de petición de cita.
- Casi el 90% dan una puntuación de entre 8 y 10 al precio del servicio.



**Departamento de  
Coordinación y Gestión de la  
Atención Social Primaria**



## 1 INTRODUCCIÓN

---

La memoria de gestión del Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria (ASP, en adelante), dependiente de la DG de Personas Mayores y Servicios Sociales, hace referencia a la gestión realizada en 2017 sobre la atención desarrollada desde los Centros de Servicios Sociales de los Distritos, así como del apoyo proporcionado a los mismos desde el propio departamento y de la labor de coordinación, al objeto de garantizar un buen funcionamiento de la atención al ciudadano en los Centros de Servicios Sociales de ASP.

Las actuaciones desarrolladas por este departamento vienen amparadas por el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por la que se establece la organización y competencias del AG de Equidad Derechos Sociales y Empleo. Así, establece, entre otras, como competencias específicas de la DG de Personas Mayores y Servicios Sociales:

- Detectar y estudiar las necesidades sociales en el término municipal.
- Dirigir, organizar, planificar y programar la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria en el ámbito del municipio de Madrid, procurando el equilibrio de las dotaciones y servicios sociales en los Distritos, así como la igualdad en las condiciones de acceso a los mismos.
- Proponer conjuntamente con el Área de Gobierno competente en materia de personal, la programación de los planes de formación específica del personal de los Centros de Servicios Sociales.
- Implantar y evaluar periódicamente los criterios y estándares de calidad en relación con los Programas gestionados.
- Gestión de fondos documentales. Gestionar los fondos documentales correspondientes a la Dirección General, sin perjuicio de las competencias de la Secretaría General Técnica.

## 2. LA RED DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

---

En el Ayuntamiento de Madrid, para el cumplimiento de sus competencias y funciones referidas a la ASP, existe una estructura central, con competencias de planificación y coordinación delegadas en el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, y una estructura descentralizada a nivel territorial, en los 21 Distritos del municipio, destinada a cumplir el objetivo de los Servicios Sociales de ser accesibles y cercanos a los entornos de vida y convivencia de los ciudadanos. Este objetivo de cercanía se lleva a cabo a través de los departamentos de servicios sociales que forman parte de la estructura organizativa de los Distritos, y en los que se ubican los Centros de Servicios Sociales.

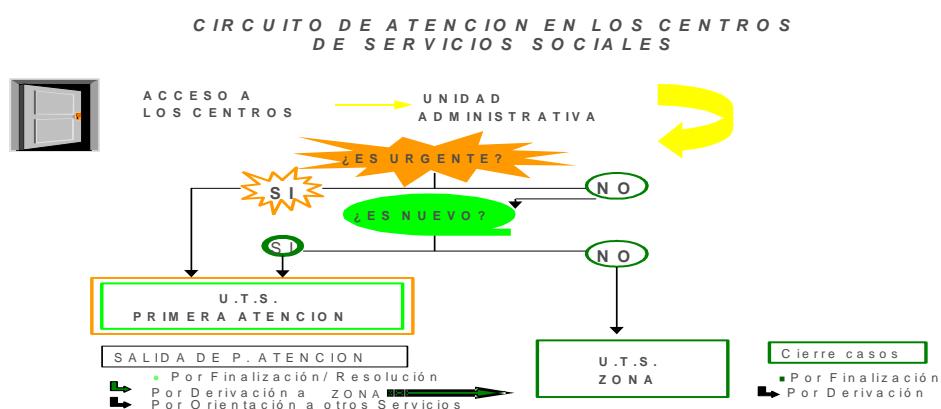


## 2.1 Los Centros de Servicios Sociales

Los Centros de Servicios Sociales, como equipamiento básico de la ASP, son elementos centrales en el esquema de atención social, ya que son la puerta de acceso al conjunto de servicios y prestaciones que ofrece el sistema público, además de realizar la gestión y seguimiento de las personas beneficiarias de la amplia gama de ayudas y prestaciones sociales.

Son por tanto el punto de contacto entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, constituyendo el eje sobre el que pivota la actividad de los servicios sociales en el ámbito municipal, actuando en definitiva como referente para la atención integral de las necesidades sociales de las personas.

En el siguiente flujoograma se refleja el circuito de atención de los Centros de Servicios Sociales.



La red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid cuenta con 36 Centros de Servicios Sociales y dos puntos de atención. Se garantiza, al menos, la existencia de un centro de servicios sociales por distrito; la ampliación de la red hasta los 36 centros se ha ido tejiendo en base a criterios de volumen de atención y de población de los Distritos.

## 2.2 Horario de atención

Los Centros de Servicios Sociales garantizan la atención al ciudadano en turno de mañana y de tarde, de acuerdo a lo siguiente:

Número CSS	Horario de atención al Ciudadano
36 + dos puntos de atención	Mañana 9-13 horas Tarde 15-19 horas



## 2.3 Cartera de Servicios

Los servicios que se prestan a los ciudadanos aparecen definidos en la **Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria**, aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en julio de 2010 y que desde 2015, tiene la certificación de calidad de AENOR. Los servicios son:

- Información y Orientación sobre Servicios Sociales y otros Sistemas de Protección Social, realizando valoración inicial de la demanda o necesidad y orientando sobre opciones y alternativas disponibles para darle respuesta.
- Asesoramiento Social, proponiendo alternativas según los recursos sociales disponibles y ofreciendo apoyo profesional en la toma de decisiones.
- Apoyo Social y Seguimiento, mediante un programa de intervención realizado de acuerdo con la persona, que aplica los servicios y recursos sociales disponibles y proporcionando acompañamiento y atención social continuada.
- Atención de Situaciones de Desprotección Social, comunicadas por otros servicios o administraciones públicas, o por entidades o vecinos, sobre posibles situaciones de riesgo de abandono y/o malos tratos a menores, mayores, discapacitados y otros; realizando valoración del grado de riesgo y poniendo en marcha una intervención social urgente que active los recursos sociales necesarios.
- Gestión de Servicios y Ayudas Sociales, que incluye: la valoración técnica de la situación de necesidad planteada por la persona; la tramitación de los servicios y ayudas sociales del Ayuntamiento y de la Comunidad de Madrid, de acuerdo al programa de intervención; la propuesta de concesión, cuando proceda, del servicio o ayuda municipal correspondiente, según los recursos disponibles. Y, por último, el seguimiento de los servicios y ayudas, para asegurar su correcto uso o aplicación y su adecuación a la necesidad valorada.
- Trabajo Social Comunitario, mediante el que, entre otras, se desarrollan las siguientes actividades: Orientar a las Entidades y Asociaciones de acción social hacia las iniciativas comunitarias existentes en cada distrito, impulsando el encuentro, la coordinación y la cooperación entre Entidades y Asociaciones a nivel distrital; detectar y canalizar las demandas de participación en acciones de voluntariado social; potenciar y apoyar la creación de nuevas experiencias solidarias en relación con las necesidades sociales existentes en cada distrito.

## 2.4 Los profesionales

Para garantizar la atención social a la ciudadanía, los servicios sociales de Atención Social Primaria, en los Distritos, disponen de los siguientes profesionales:



CATEGORIA PROFESIONAL	NÚMERO DE PERSONAS
Trabajador/a Social	603  El 70% (424) desempeñan tareas de atención directa a la ciudadanía en las Unidades de Trabajo Social de Primera Atención y Zona
Administrativo/ Auxiliar Administrativo	188
Técnico de Acogida/ Auxiliar de Servicios Sociales	45
Personal de Oficios	83

En el mes junio y hasta de diciembre de 2017 se incorporaron a los servicios sociales de los Distritos 34 profesionales del Trabajo Social, como personal de apoyo por acumulación de tareas relacionadas con la gestión de la Dependencia, y como medida de apoyo y refuerzo a las tareas pendientes.

Por otro lado, se ha contado con el siguiente personal contratado por la Agencia para el Empleo y que ha desempeñado igualmente labores de apoyo a los profesionales de los Servicios Sociales:

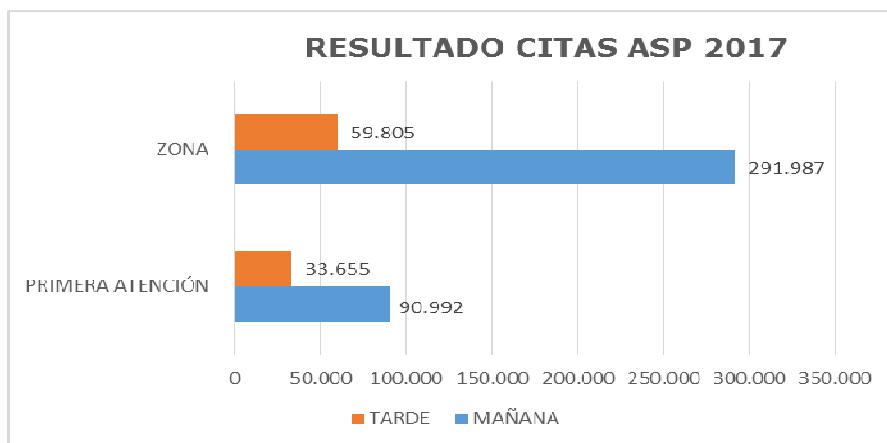
FECHA	PROGRAMA	CUALIFICACIÓN	INCORPORACIONES
09/01/2017	Garantía Juvenil	Diplomado/a en Trabajo Social	80
15/05/2017	Programa de Formación en Alternancia	Aux. Administrativos	66
02/11/2017	Programa de Formación en Alternancia	Diplomado/a en Trabajo Social	86

### 3. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

#### 3.1. Volumen de atención

##### 3.1.1 Citas proporcionadas desde los Centros de Servicios Sociales

La atención a la ciudadanía en los Centros de Servicios Sociales se realiza mediante cita previa. Durante 2017 se proporcionaron un total de **476.439** citas, lo que supone un incremento del 3,89% respecto a 2016. Por turno de atención indicar que el 79% fueron en horario de mañana y el 21% en turno de tarde.



La ciudadanía, para poder obtener una cita con los servicios sociales de ASP, puede utilizar los siguientes canales: Telemático (madrid.es o Cita móvil), telefónico 010 y presencial en los Centros de Servicios Sociales.

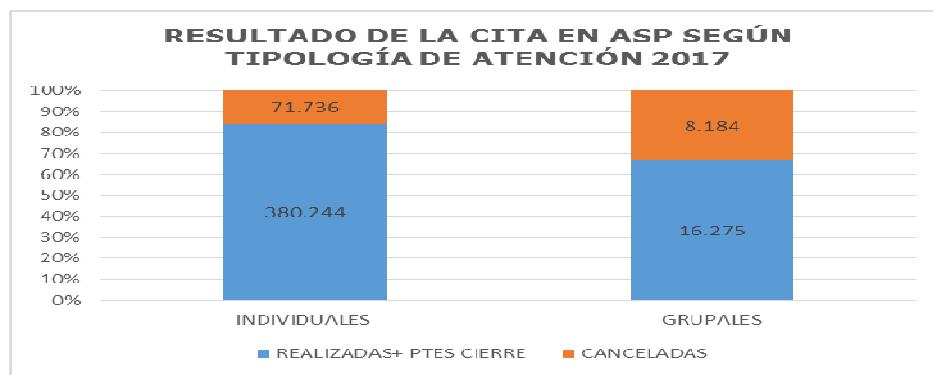
El Servicio de Cita Previa comenzó su andadura en servicios sociales en 2014. En diciembre de 2017 se agregó Moncloa, último distrito por incorporarse a este servicio. Se da por cumplido el objetivo establecido en la estrategia de “mejora en la prestación de servicios de atención social” en la que se indica que en todos los Centros de Servicios Sociales se implante y consolide el sistema de Cita Previa.

El medio más utilizado por la ciudadanía para pedir cita continúa siendo a través de los propios Centros de Servicios Sociales con un 71,54% de las citas concertadas. Del total de las citas proporcionadas, el 83,23% se realizaron y el 16,77% resultaron canceladas.

RESULTADO CITA	PRIMERA ATENCIÓN	%	ZONA	%	TOTAL CITAS	%
Realizadas	99.155	80%	297.364	85%	<b>396.519</b>	<b>83,23%</b>
Canceladas	25.492	20%	54.428	15%	<b>79.920</b>	<b>16,77%</b>
Total	124.647	100%	351.792	100%	<b>476.439</b>	<b>100,00%</b>

Se produce mayor volumen de cancelación en la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención (PA, en adelante) 20,45%, frente a la cancelación en la Unidad de Trabajo Social de Zona 15,47%.

En referencia al resultado de la cita, según el tipo de atención: individual o grupal, el resultado es que al 94,87% de las citas se les ha proporcionado una atención individual y al 5,13% una atención grupal.



En cuanto a los motivos de cancelación de la cita, los resultados analizados indican que tanto en PA como en Zona el mayor volumen se concentra en que el usuario no acude a la cita concertada 70,72%, siendo como puede apreciarse en la tabla siguiente más elevado en PA que en zona.

MOTIVO DE CANCELACIÓN CITA	PA		ZONA	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
No se presenta	19.691	75,36%	38.910	68,59%
Otro motivo de cancelación	3.159	12,09%	7.590	13,38%
Cancelado	437	1,67%	462	0,81%
Cancelado por el profesional	744	2,85%	4.040	7,12%
Cancelado por el usuario	1.930	7,39%	5.038	8,88%
Exitus	168	0,64%	689	1,21%
<b>TOTAL</b>	<b>26.129</b>	<b>100,00%</b>	<b>56.729</b>	<b>100,00%</b>

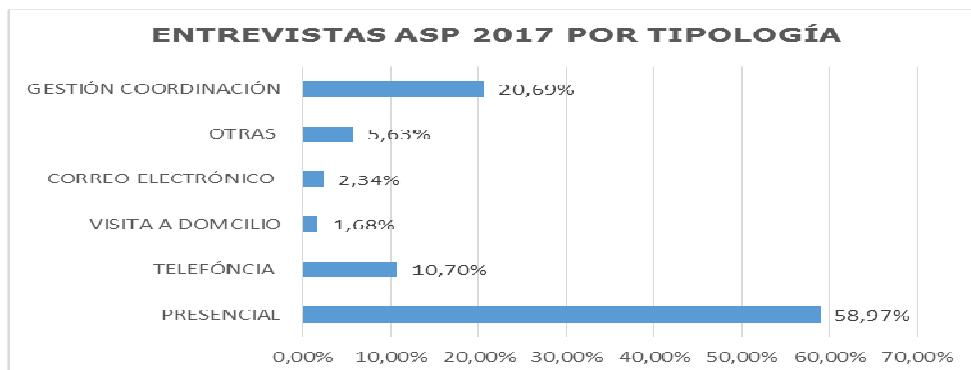




### 3.1.2 Entrevistas realizadas en los Centros de Servicios Sociales

En 2017 se han realizado un total de **538.190 entrevistas**, correspondiendo el 22,96% a la Unidad de Trabajo Social Primera Atención y el 77,04% a la Unidad de Trabajo Social de Zona.

Atendiendo a tipología de entrevistas realizadas, el 58,97% se han realizado de forma presencial en el centro de servicios sociales, el 10,70% han sido telefónicas, un 1,68% corresponden a visitas a domicilio, un 2,34% a través del correo electrónico, un 20,69% de coordinación/gestión, realizada desde la UTS de zona, y un 5,63% otros medios.



### 3.1.3 La Unidad de Trabajo Social de Primera Atención

La Unidad de Trabajo Social de Primera Atención, como puerta de entrada a los Centros de Servicios Sociales municipales, atiende a la ciudadanía, en turno de mañana todos los días de lunes a viernes y, en turno de tarde, con alternancia, una semana 2 días y otra semana 3 días.

En el año 2017 se ha atendido a un total de **129.281 personas**, de forma individual o grupal, a través de entrevistas, tanto presenciales en el propio centro de servicios sociales, como de atención telefónica y visitas domiciliarias.

Se trata de una atención personalizada, con una intervención breve, en la que se realiza una valoración diagnóstica inicial de las demandas y necesidades que se plantean, proporcionándoles información, orientación y asesoramiento sobre las ayudas y servicios disponibles para dar respuesta a dichas demandas y necesidades sociales.

Además de la atención individual, desde la Unidad de Primera Atención se puede complementar la atención mediante la realización de grupos informativos, cuando el tipo de demanda planteada por los/las ciudadanos/as aconseja este tipo de abordaje.

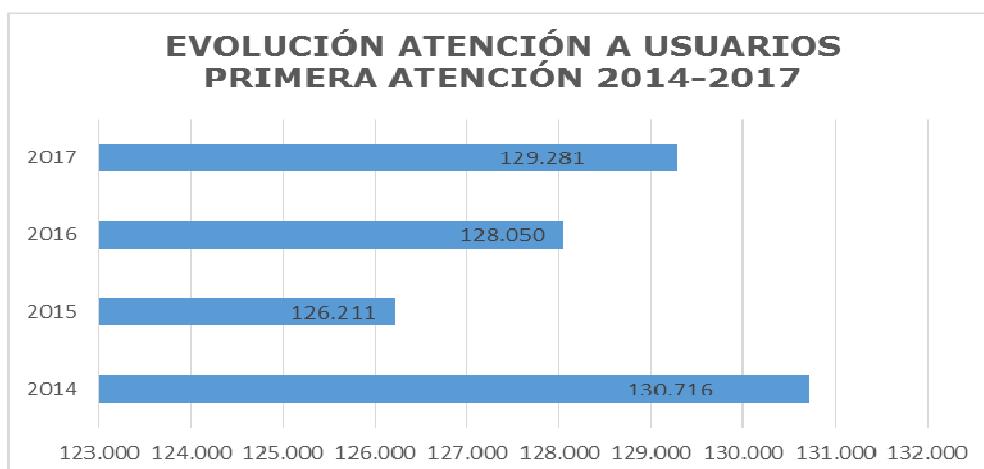
Esta intervención grupal se ha realizado a lo largo de 2017 en los Distritos de Puente de Vallecas y San Blas, mediante cita previa, Usera y Arganzuela. La finalidad, de esta intervención grupal, es meramente informativa y orientativa, facilita el acceso a la ciudadanía acortando considerablemente los tiempos de espera para ser atendidos.

La Unidad de Primera Atención deriva a la Unidad de Trabajo Social de Zona en aquellos casos que requieren seguimiento u orientación hacia otros servicios o recursos.



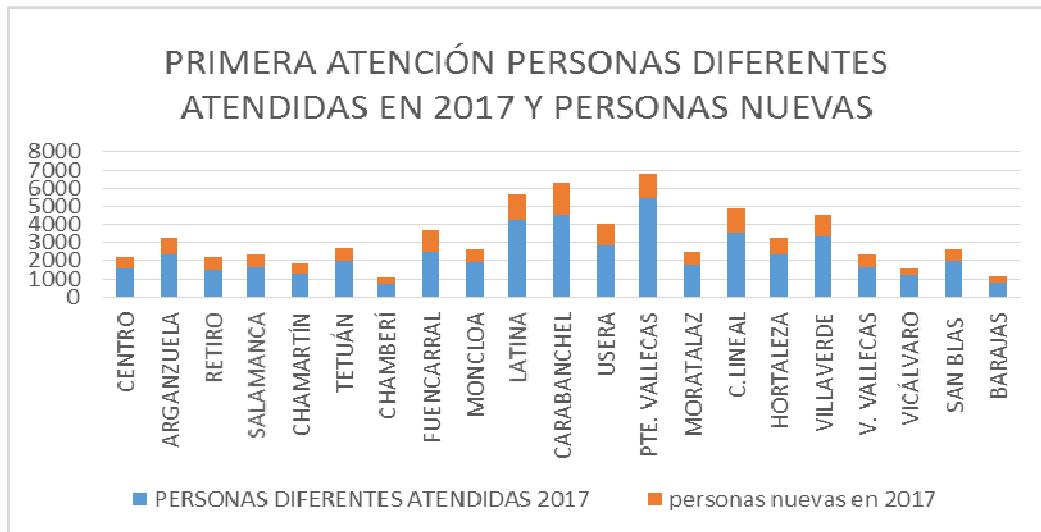
<b>DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN LA UNIDAD DE PRIMERA ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES</b>				
<b>DISTRITOS</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Centro	4.416	4.495	5.050	4.558
Arganzuela	4.911	5.698	5.451	5.807
Retiro	2.000	2.103	2.217	2.212
Salamanca	3.430	3.720	4.340	4.042
Chamartín	4.987	4.203	4.549	4.260
Tetuán	8.702	7.831	7.290	6.783
Chamberí	4.378	3.420	2.651	2.360
Fuencarral	4.958	4.824	4.482	5.000
Moncloa	3.849	4.272	3.846	4.225
Latina	15.277	12.202	13.574	13.905
Carabanchel	11.300	11.063	10.128	12.124
Usera	7.073	6.743	6.093	5.117
Pte. Vallecas	17.578	20.002	19.671	19.558
Moratalaz	3.875	3.792	3.523	3.628
Ciudad Lineal	7.057	7.081	8.678	7.770
Hortaleza	4.828	4.050	4.711	5.377
Villaverde	6.707	6.736	6.016	6.367
Villa Vallecas	4.201	4.840	4.819	3.947
Vicálvaro	3.552	3.494	3.295	3.276
San Blas	6.074	4.079	6.294	7.122
Barajas	1.563	1.563	1.372	1.843
<b>TOTAL</b>	<b>130.716</b>	<b>126.211</b>	<b>128.050</b>	<b>129.281</b>

En el siguiente gráfico aparece la evolución de la atención en los últimos 4 años, en el que se observa cierta estabilidad en la atención de la UTS Primera Atención:





El número de **personas distintas** atendidas a lo largo de 2017 ha sido de **49.142**, de las que **18.335 (37%)** fueron **atendidos por primera vez** en los servicios sociales municipales. Por distrito la atención ha sido la reflejada en el siguiente gráfico.



El perfil de las personas diferentes atendidas y nuevas en servicios sociales, de acuerdo a variables sociodemográficas, es el siguiente:

POR GÉNERO		
Género	Personas diferentes	Personas nuevas
hombres	31,44%	36%
mujeres	68,64%	64%
POR NACIONALIDAD		
Nacionalidad	Personas diferentes	Personas nuevas
Españoles	71%	69%
Extranjeros	29%	31%
POR EDAD		
Edad	Personas diferentes	Personas nuevas
Menores de 65 años	44%	46%
De 65 a 69 años	5%	5%
De 70 a 74 años	7%	8%



De 75 a 79 años	9%	11%
De 80 a 84 años	15%	16%
De 85 a 90 años	14%	11%
Más de 90 años	6%	3%

Los datos ponen de manifiesto que, en el perfil de los nuevos clientes de servicios sociales, aumenta el porcentaje de personas inmigrantes, se amplía la franja de edad de personas en edad laboral y se van incorporando progresivamente los hombres como demandantes de servicios sociales, y en el sector de personas mayores predomina el acceso de las personas más envejecidas y fundamentalmente mujeres.

El plazo en el cual se realiza la primera entrevista en la UTS de Primera Atención, de acuerdo a los compromisos de la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales, es el siguiente:

DISTRITOS	% Primera Entrevista plazo máximo de 8 días <b>Compromiso: 80%</b>	% Primera Entrevista plazo máximo de 10 días <b>Compromiso: 20%</b>	Fuera de plazo
Centro	93,58%	3,28%	3,14%
Arganzuela	32,44%	5,77%	61,79%
Retiro	96,33%	1,69%	1,98%
Salamanca	65,25%	7,78%	26,97%
Chamartín	90,42%	5,37%	4,21%
Tetuán	50,10%	2,09%	47,81%
Chamberí	96,15%	1,46%	2,39%
Fuencarral	21,75%	7,44%	70,81%
Moncloa	73,56%	8,41%	18,03%
Latina	29,64%	5,71%	64,65%
Carabanchel	37,27%	8,59%	54,14%
Usera	53,57%	17,64%	28,79%
Pte. Vallecas	78,58%	8,33%	13,09%
Moratalaz	63,85%	10,17%	25,98%
Ciudad Lineal	28,64%	4,13%	67,23%
Hortaleza	56,74%	15,71%	27,55%
Villaverde	16,70%	9,94%	73,36%
Villa Vallecas	38,18%	19,37%	42,45%
Vicálvaro	69,49%	10,17%	20,34%
San Blas	84,20%	6,86%	8,94%
Barajas	95,87%	2,06%	2,07%
<b>TOTALES</b>	<b>56,14%</b>	<b>7,94%</b>	<b>35,92%</b>



### 3.1.4 La Unidad de Trabajo Social de Zona

La Unidad de Trabajo Social de Zona, interviene con las personas derivadas de la Unidad de Primera Atención por precisar una atención más intensiva y prolongada en el tiempo. El profesional de la UTS Zona atiende a la ciudadanía, en turno de mañana 3 días por semana y, en turno de tarde, con alternancia de una semana 2 días y otra semana 3 días.

A las personas derivadas a la UTS de Zona, se inicia la intervención elaborando la Historia Social, como soporte documental básico que configura los expedientes familiares de la Unidad de Zona. En ella se registran los datos de contexto familiar/social (dinámica familiar, situación económica, problemática social, potencialidades, situación de la vivienda, el entorno comunitario...), las demandas y atenciones prestadas a las personas en procesos de atención social con seguimiento, las entrevistas y visitas domiciliarias llevadas a cabo y las prestaciones y/o servicios tramitados a cualquiera de los integrantes de la unidad de convivencia.

Esta intervención, llevada a cabo por el profesional del trabajo social en la UTS de Zona, está programada por medio del Diseño de Intervención Social Individual / Familiar (DIS), y en él se aplican, entre otros, los servicios y prestaciones que se ofertan desde los servicios sociales. Estas ayudas y prestaciones constituyen un apoyo o instrumento básico al servicio de la intervención social. Se dirigen: a los menores y sus familias, a las personas mayores y a todos los sectores de población y colectivos que presentan necesidades relacionadas con la atención social.

La Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales, incluye entre los servicios prestados el de gestión de servicios y ayudas sociales, refiriéndose al conjunto de las prestaciones aplicadas por el profesional del trabajo social en el proceso de atención de la Unidad de Zona, y que incluye las siguientes actividades:

- La valoración técnica de la situación.
- La tramitación de los servicios y ayudas sociales del Ayuntamiento y de la Comunidad de Madrid, de acuerdo al programa de intervención.
- La propuesta de concesión, cuando proceda, del servicio o ayuda municipal correspondiente, según los recursos disponibles.
- El seguimiento de los servicios y ayudas para asegurar su correcto uso o aplicación y su adecuación a la necesidad valorada.

La intervención social incluye, como contenido específico, las prestaciones técnicas de seguimiento y acompañamiento social que el Trabajador/a Social de Zona, como profesional de referencia, aplica a lo largo del proceso de atención social individual y familiar en esta Unidad.

En el 2017, el volumen de expedientes sociales activos (individuales o de unidad familiar) que han estado en proceso de atención social a lo largo del año, ha sido de **219.513**, lo que supone un incremento de un 8,69% con respecto al 2016.



En el gráfico siguiente se detalla la evolución, en los últimos 4 años, de los expedientes que han estado activos en servicios sociales de Atención Social Primaria.



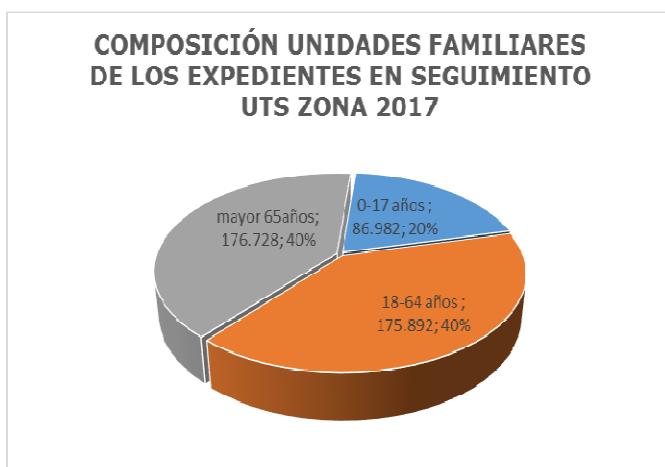
EXPEDIENTES ACTIVOS EN LA UNIDAD DE ZONA DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA ( 2014 - 2017)				
DISTRITOS	2014	2015	2016	2017
Centro	6.861	6.943	6.992	6.798
Arganzuela	5.508	5.856	6.038	6.334
Retiro	4.913	4.665	4.780	4.812
Salamanca	5.947	4.597	5.015	5.302
Chamartín	3.666	4.067	4.529	5.181
Tetuán	8.204	8.784	9.617	10.509
Chamberí	4.904	5.534	6.300	6.942
Fuencarral	10.619	11.591	12.845	14.127
Moncloa	4.066	4.204	4.081	4.521
Latina	22.389	24.052	26.446	28.339
Carabanchel	17.969	18.258	20.135	21.747
Usera	10.997	11.958	13.308	14.432
Pte. Vallecas	18.309	16.871	16.802	18.117
Moratalaz	6.708	6.785	7.377	7.950
Ciudad Lineal	12.433	11.376	12.924	14.630
Hortaleza	6.777	7.460	6.698	6.780
Villaverde	12.842	14.411	15.863	17.785
Villa Vallecas	5.711	6.156	5.063	5.772
Vicálvaro	3.578	3.799	4.210	4.492
San Blas	9.927	11.373	10.643	12.042
Barajas	1.936	2.130	2.297	2.901
<b>TOTAL</b>	<b>184.264</b>	<b>190.870</b>	<b>201.963</b>	<b>219.513</b>



El siguiente gráfico refleja el volumen de expedientes por distrito y por turno de trabajo de 2017.



Atendiendo al género del titular de la historia social, es mujer en un 73% y hombre en el 27%, manteniéndose los mismos porcentajes que en 2016. En referencia al turno de atención, el 83% de la ciudadanía atendida en UTS de zona son atendidos en el turno de mañana.



Los 219.513 expedientes de la Unidad de Trabajo Social de Zona afectan a un total de 439.602 ciudadanos/as: el 20% corresponde a personas menores de 18 años, 40% a personas adultas y el 40% a personas mayores.

El 44,86% de los expedientes activos en 2017 han tenido un seguimiento de alta intensidad por parte de los



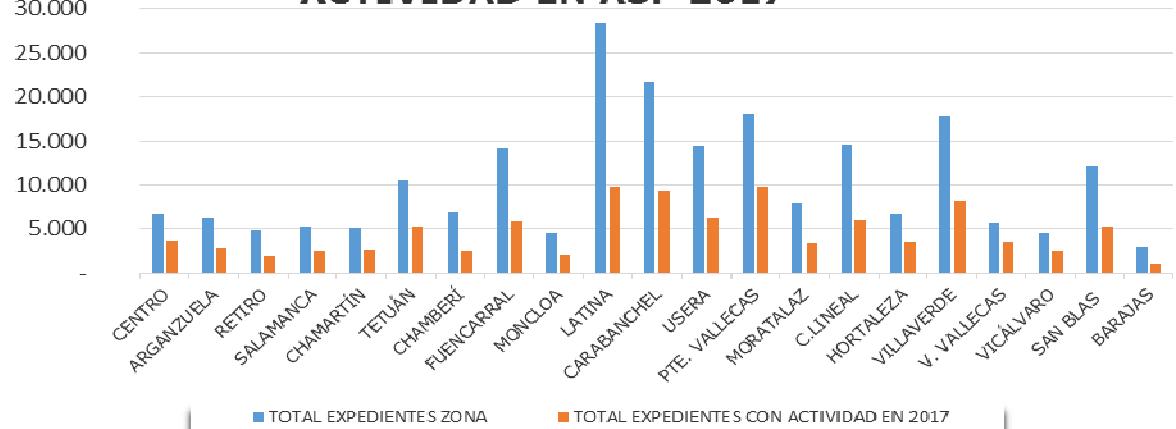
servicios sociales municipales, dos puntos porcentuales por debajo respecto al mismo periodo de 2016,

DISTRITOS	TOTAL EXPEDIENTES ZONA	TOTAL EXPEDIENTES CON ACTIVIDAD EN 2017	% Expedientes trabajados / Expedientes totales
Centro	6.798	3.749	55,15%
Arganzuela	6.334	2.836	44,77%
Retiro	4.812	1.968	40,90%
Salamanca	5.302	2.446	46,13%
Chamartín	5.181	2.718	52,46%
Tetuán	10.509	5.325	50,67%
Chamberí	6.942	2.587	37,27%
Fuencarral	14.127	5.842	41,35%
Moncloa	4.521	2.025	44,79%
Latina	28.339	9.846	34,74%
Carabanchel	21.747	9.282	42,68%
Usera	14.432	6.351	44,01%
Pte. Vallecas	18.117	9.754	53,84%
Moratalaz	7.950	3.402	42,79%
Ciudad Lineal	14.630	6.015	41,11%
Hortaleza	6.780	3.593	52,99%
Villaverde	17.785	8.180	45,99%
Villa Vallecas	5.772	3.550	61,50%
Vicálvaro	4.492	2.569	57,19%
San Blas	12.042	5.328	44,25%
Barajas	2.901	1.104	38,06%
<b>TOTALES</b>	<b>219.513</b>	<b>98.470</b>	<b>44,86%</b>

En Distritos como Villa de Vallecas, Vicálvaro, Centro, Puente de Vallecas, Hortaleza, Chamartín y Tetuán, uno de cada dos o más expedientes de zona activos ha tenido intervención social directa en 2017. Por contra en los Distritos de Latina, Chamberí y Barajas, la intervención social realizada no llega a alcanzar a uno de cada cuatro expedientes activos.

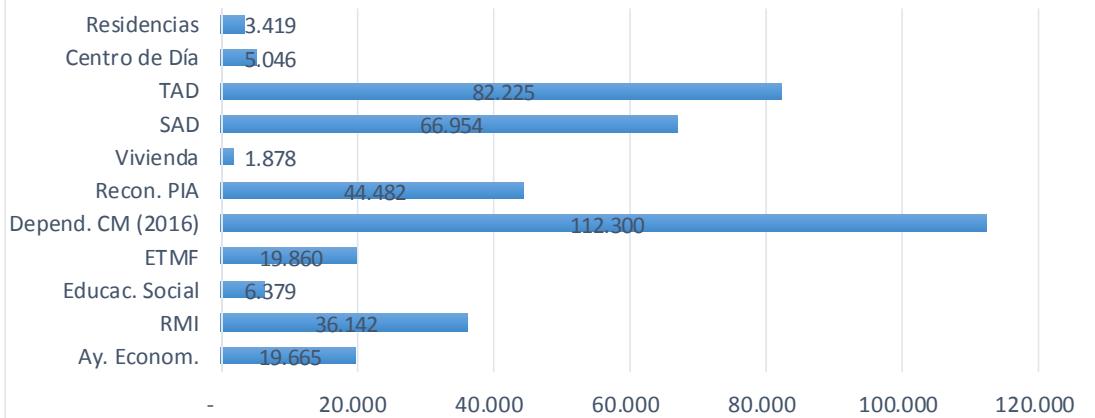


## UTS ZONA NÚMERO DE EXPEDIENTES Y ACTIVIDAD EN ASP 2017



Como puede observarse en el siguiente gráfico los servicios de teleasistencia, ayuda a domicilio y Renta Mínima de Inserción (RMI) obtiene los mayores valores, seguido de los procesos de prestaciones de ayudas económicas, y los procesos de solicitud de valoración de dependencia, así como el reconocimiento del Programa Individual de Atención (PIA) para las personas dependientes.

## PROCESOS DE PRESTACIONES/SERVICIOS ACTIVOS EN ASP 2017



### 3.1.5 Atención a las urgencias

El protocolo de atención de urgencias establece que las urgencias deben ser atendidas desde la Unidad de Primera Atención. Sin embargo, el cambio de necesidades, ha hecho que éstas sean atendidas indistintamente por ambas unidades. Cuando una persona que ya tiene expediente en servicios sociales presenta una situación de urgencia, es atendido por su trabajador social de referencia. El protocolo fue actualizado en 2016 con el fin de poder encuadrar los supuestos de la urgencia y su grabación en la aplicación informática.



En el cuadro siguiente se refleja el volumen de urgencias sociales atendidas en 2017.

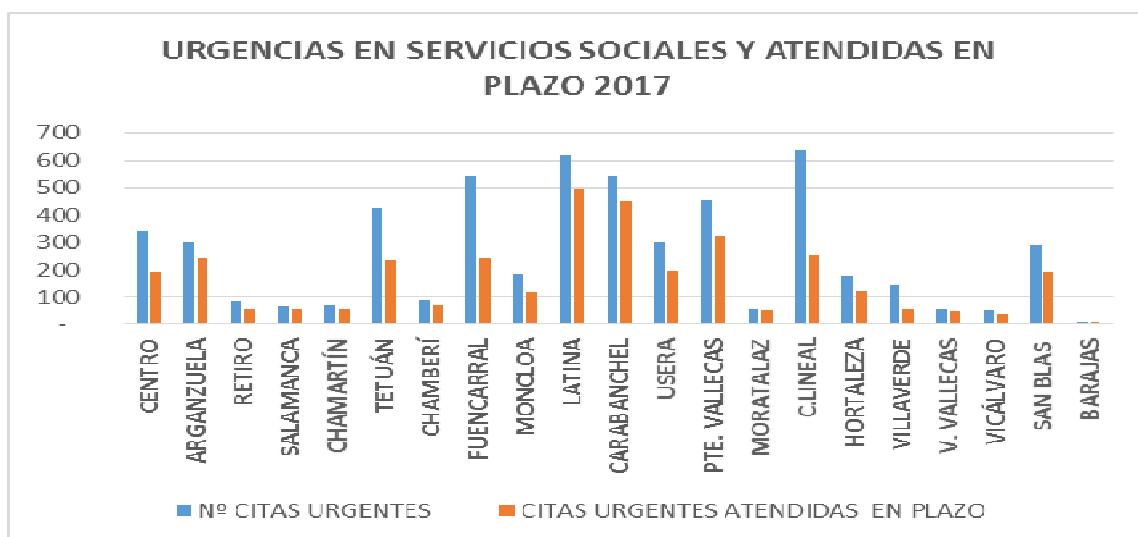
URGENCIAS ATENDIDAS DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES ASP 2017		
PRIMERA ATENCIÓN	ZONA	TOTAL URGENCIAS
1.923	3.529	5.452
35%	65%	100,0%



El grado de cumplimiento del compromiso fijado en la Carta de Servicios, en la que se indica que el 100% de las urgencias que se presentan en los servicios sociales se atenderán en el día en el que se producen, se ha cumplido en un 64,39%.



Por Distritos es variable tanto el número de urgencias como el grado de cumplimiento con la Carta de Servicios. En la siguiente gráfica se detalla la situación de 2017.



Atendiendo a la tipología de la urgencia presentada, el 46% de las mismas se deben a problemas de desprotección social por problemas de salud, disminuye 3 puntos porcentuales respecto al año anterior. Este tipo de urgencias se centra fundamentalmente en personas mayores con altas hospitalarias, que precisan apoyos para permanecer en el



domicilio, o ampliar la intensidad de los servicios que ya tienen concedidos para poder cubrir la nueva necesidad (bien sea de forma transitoria o definitiva).

La segunda tipología de urgencia presentada hace referencia a la necesidad de apoyos para la búsqueda de alojamiento o vivienda con un 32%, incrementándose en 4 puntos porcentuales respecto al año anterior. Las urgencias motivadas por desprotección familiar se sitúan en tercer lugar y alcanzan un 12% descendiendo un 1% respecto al año anterior; en cuarto lugar se encuentran otro tipo de urgencias con 6%, en quinto lugar los malos tratos con un 4% y los abandonos en sexto lugar. Estos últimos tipos de urgencias no han experimentado variación con respecto a 2016.



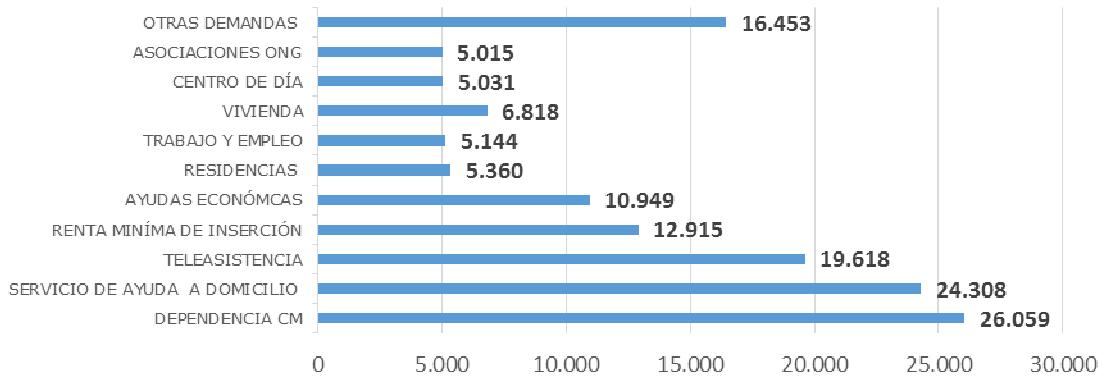
### 3.2. Demandas de la ciudadanía y atenciones prestadas

En el año 2017 se han producido un total de **268.867 demandas** en los servicios sociales municipales. El 51,20% en la UTS de Primera Atención y el 48,80% en la UTS de Zona.

En la Primera Atención la persona acude fundamentalmente a los servicios sociales demandando servicios con gran implantación y conocimiento por parte de la ciudadanía. Así la primera demanda presentada es la Valoración de la Situación de Dependencia, que supone el 19% del total de demandas recibidas, seguido del Servicio de Ayuda a Domicilio con un 18%, y la Teleasistencia domiciliaria, con un 14%. La Renta Mínima de Inserción (RMI, en adelante) se queda en un cuarto lugar con una cuota del 9% de la demanda.

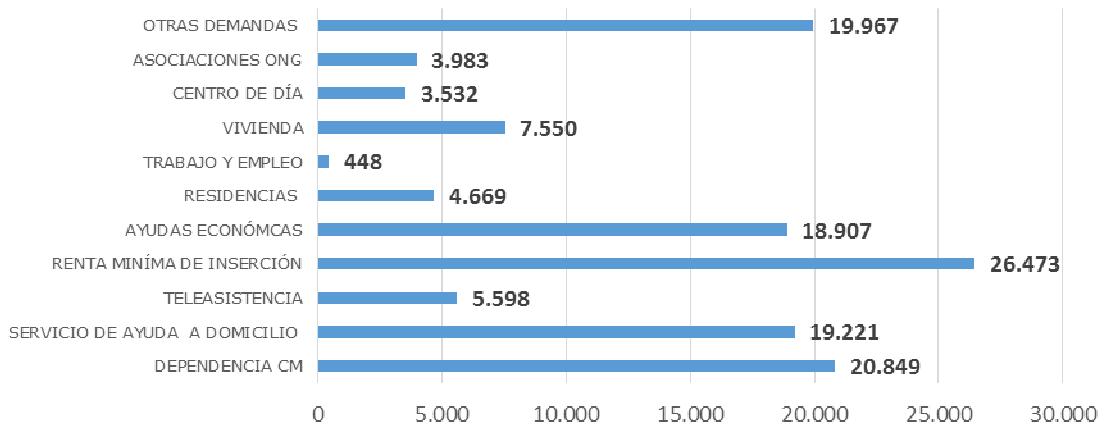


## DEMANDAS EN SERVICIOS SOCIALES PRIMERA ATENCIÓN 2017



En cuanto a la UTS de zona, el contenido es similar, pero varía el ranking, siendo la RMI la que ocupa el primer lugar en la escala de demandas con un 20% de las demandas seguida de la valoración de la situación de la dependencia con 16% y el servicio de ayuda a domicilio un 15%.

## DEMANDAS EN SERVICIOS SOCIALES ZONA 2017



Este volumen de demandas realizadas por la ciudadanía ha derivado en la realización de 338.401 atenciones de información

Nº de Procesos Demandados	Nº de Procesos Informados
268.867	338.401



Como consecuencia de las demandas realizadas por la ciudadanía se han realizado un total de **319.097 tramitaciones** de servicios, prestaciones, realización de informes de derivación, u **otras gestiones administrativas** para ser atendidas su demanda inicial o adecuar los servicios/ prestaciones que ya se venían percibiendo conforme a la situación actual de necesidad.

A continuación se detalla las tramitaciones realizadas, atendiendo a la característica de la tramitación, bien sea prestaciones/ servicios o gestiones administrativas a realizar por el profesional de servicios sociales:



### 3.3. Proyectos sociales

Los Servicios Sociales de Atención Primaria de los 21 Distritos organizan diferentes proyectos mediante actividades individuales, grupales y comunitarias que vienen a complementar la atención social que se lleva a cabo en los Centros de Servicios Sociales., se llevan a cabo con una perspectiva de prevención y de integración social. En



ellos se plantean objetivos de acogida, de adquisición de habilidades sociales, de promoción personal y de apoyo socio-educativo.

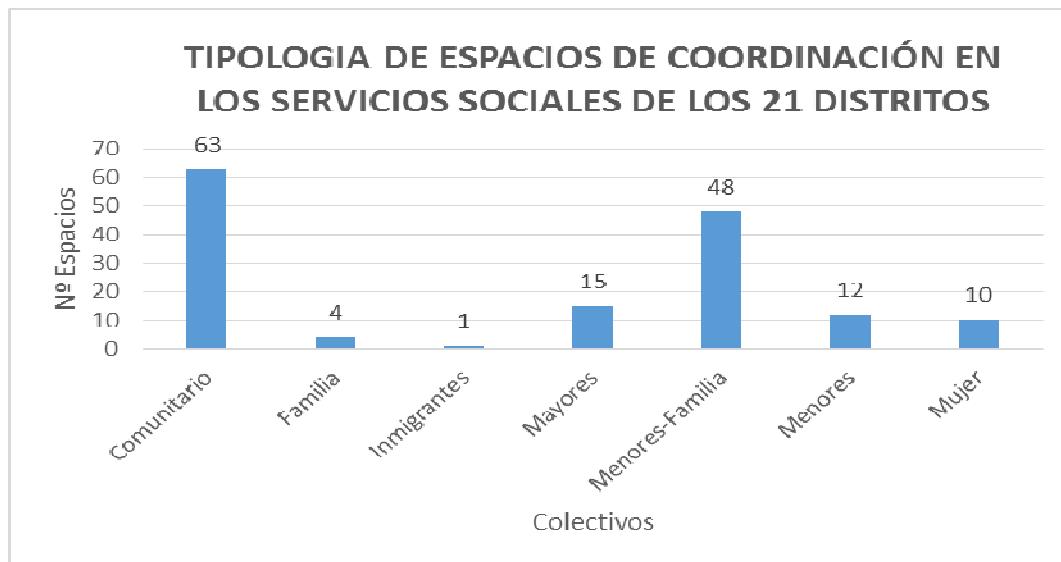
En 2017 se han realizado un total de 217 proyectos sociales en los Servicios Sociales distritales. A continuación se recogen los proyectos sociales desarrollados en la Atención Social Primaria en 2017, clasificados según población destinataria.

Total Proyectos	Discapacidad	Familia	Menores	Familia-Menores	Mayores	Mujer	Inmigrantes-Comunitario	Población en general
217	3	6	45	37	36	10	4	76

### 3.3.1 Mesas y espacios de coordinación

Los técnicos de los Departamentos de Servicios Sociales distritales participan en mesas de trabajo y espacios de coordinación con profesionales de otras Áreas municipales o de otros sistemas de protección social, principalmente Salud o Educación. El contenido de estas mesas o espacios se relaciona con la atención social a menores, la coordinación socio-sanitaria, así como con el abordaje de contenidos transversales tales como la igualdad y la interculturalidad. Asimismo, existen espacios de coordinación relacionados con la atención a sectores de población específicos como son las personas con discapacidad o con problemas de salud mental, entre otros.

En el 2017 los Servicios Sociales distritales han participado en un total de 153 espacios de coordinación diferentes, celebrándose en total de 1657 reuniones.



### 3.3.2 Gestión de contratos

Además de los servicios y programas generales de atención social de ámbito municipal, presupuestados desde el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, los Departamentos de Servicios Sociales de los 21 Distritos gestionan el presupuesto



asignado desde las Juntas de Distrito correspondientes. Con cargo a este presupuesto, los Servicios Sociales distritales complementan la cobertura de los programas sociales generales, mediante la contratación de servicios que den respuesta a necesidades específicas detectadas en cada territorio.

En el 2017 los Servicios Sociales de Atención Primaria de los 21 Distritos, han gestionado 290 contratos de prestación de servicios por un importe de 20.122.192,69 €. El contenido de estos 290 contratos, así como el importe asociado a cada bloque temático, se muestra a continuación:

PROGRAMAS	Nº CONTRATOS	IMPORTE EN €
MAYORES/ATENCIÓN SOCIAL	86	4.874.418,78 €
FAMILIA INFANCIA	84	6.666.825,35 €
INCLUSIÓN SOCIAL-EMERGENCIAS	80	7.411.738,26 €
PLANES DE BARRIO	25	956.272,12 €
IGUALDAD	15	212.938,18 €
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>20.122.192,69 €</b>

DISTRITO	Nº CONTRATOS	IMPORTE
Centro	16	1.871.352,97 €
Arganzuela	22	632.295,47 €
Retiro	11	314.841,92 €
Salamanca	11	905.128,65 €
Chamartín	16	505.128,26 €
Tetuán	15	1.077.400,06 €
Chamberí	17	362.611,76 €
Fuencarral	11	938.670,02 €
Moncloa	20	810.182,50 €
Latina	9	292.448,30 €
Carabanchel	17	976.638,48 €
Usera	15	423.665,97 €
Pte. Vallecas	19	5.778.223,29 €
Moratalaz	18	507.963,23 €
Ciudad Lineal	23	818.726,77 €
Hortaleza	6	154.984,49 €
Villaverde	6	727.639,00 €
Villa Vallecas	12	1.632.811,14 €
Vicálvaro	6	321.390,51 €
San Blas	15	696.876,90 €
Barajas	5	373.213,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>20.122.192,69 €</b>



### 3.4. La Carta de Servicios

La Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales fue aprobada el 15 de julio de 2010 y certificada por AENOR el 23 de diciembre de 2014.

[AYRE - Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales. Atención Social Primaria. Aprobación: 15 de julio de 2010. Última evaluación: 9 de marzo de 2017. Certificación en 2014 y 2017](#)

En octubre de 2017 se efectuó la auditoria de la Carta para la renovación de la certificación de AENOR.

La evaluación de la Carta se realiza anualmente, mediante el análisis de la vigencia de su contenido, el cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, la pertinencia de los indicadores y las Áreas de Mejora. La Carta recoge 10 compromisos de calidad y 17 indicadores) que miden su grado de cumplimiento.

En el año 2017, del total de indicadores evaluados, en 10 se ha cumplido el objetivo planificado, y en 7 no se ha alcanzado. En los casos de incumplimiento y tras el análisis de las posibles causas, se han planteado las acciones correctivas para 2018.

En cuanto a las Áreas de Mejora en 2017, se ha constatado su cumplimiento y se han identificado nuevas mejoras para el año 2018.

## 4. PLAN DE MEJORA DE ATENCION SOCIAL PRIMARIA

En 2015 se inicia un proceso de reflexión sobre el modelo organizativo de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. El trabajo, liderado por el Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria, se articula a través de un Grupo Motor, formado por personas con responsabilidad dentro de la organización en la gestión de los Servicios Sociales, y en la idea de que representasen la diversidad de la ciudad de Madrid: territorial, problemática social, recursos sociales, equipos de trabajo, etc., es decir, personas con capacidad para aportar desde su experiencia, un análisis lo más completo posible de la realidad social y las necesidades organizativas.

En noviembre de 2016, en la Jornada Técnica, Repensando la Atención Social Primaria, se presentó el diagnóstico de la situación del Modelo Organizativo de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Es por tanto, 2017, el periodo en el que se instrumentan las propuestas de acción que culminan con la elaboración del Plan de Mejora de Atención Social Primaria.

Como continuación a la metodología de trabajo en la fase diagnóstica, la fase de propuesta se articula asimismo mediante un **modelo de trabajo participativo**, en el que



se trataron de recoger las opiniones de todos los profesionales, mediante los siguientes instrumentos:

- Grupo Motor.
- Grupos focales.
- Encuestas a profesionales.
- Grupos de trabajo operativo
- Jornada técnica para profesionales de ASP.

## 4.1 Grupo Motor

---

En las diferentes fases del grupo se ha contado con la participación de un total de 15 profesionales. En 2017 se han mantenido 6 reuniones en las que se han trabajado las propuestas de comunicación y participación de todo el personal municipal, la identificación de objetivos de trabajo y áreas de mejora, y el diseño del plan de acción..

## 4.2 Grupos focales en distritos sobre el modelo de Atención Social Primaria

---

Se invitó a todo el personal adscrito a los Servicios Sociales de todas las categorías profesionales y todos los Distritos, a la participación en los grupos de trabajo, a través de formulario de Ayre sectorial. Se inscribieron 98 personas, para un total de **40 plazas**.

Los grupos estuvieron integrados por un 38% de profesionales con responsabilidades directivas, y un 62% para el resto de categorías. Tuvieron representación los 19 distritos que se inscribieron, y 27 Centros de Servicios Sociales.

Se realizaron cuatro grupos de trabajo integrados por los 40 profesionales señalados con anterioridad, junto con los profesionales que forman parte del Grupo Motor y técnicos de los Departamentos de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria, y del de Planificación de la Atención Social Primaria.

Los Grupos de trabajo se desarrollaron en los distritos de Fuencarral, Tetuán, San Blas y Villaverde.

- Sesión Grupal 1: 7 de marzo de 2017 de 9:00 a 12:00. Temática: Argumentos con aspectos positivos y negativos con respecto al modelo PA/zona o único profesional de referencia. Ajustes necesarios en ambos modelos.
- Sesión Grupal 2: 21 de marzo de 9:00 a 12:00. Temática: Centrada en las tareas, profesionales y ratios de las Unidades de acogida/información; Gestión/tramitación; Intervención Social.



- Sesión Plenaria con los integrantes de los 4 grupos. 18 de mayo de 2017. Exposición de las Áreas de Mejora definidas para la revisión de los criterios organizativos de los Centros de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid.

#### 4.3 Encuesta a profesionales: priorización de las áreas de mejora

---

Se realizó, (a través de la Intranet municipal) una consulta sobre qué áreas de mejora, desde la experiencia en el puesto de trabajo, consideraba prioritarias a abordar, y las acciones más significativas a realizar dentro de dicha Área.

#### 4.4 Grupos de trabajo operativo

---

Para la concreción de las acciones encaminadas a operativizar las propuestas de mejoras se crearon seis equipos de trabajo en junio de 2017. Los equipos estaban integrados por miembros del grupo motor junto con técnicos del Departamento de Coordinación y Gestión de Atención Social Primaria.

#### 4.5 Jornada técnica “Mejorando la Atención Social Primaria”

---

Se celebró el 22 de noviembre de 2017, asistieron 271 participantes con representación de diferentes categorías profesionales de los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos, profesionales del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, profesionales de otras Áreas de Gobierno así como representantes de los diferentes grupos políticos del Ayuntamiento de Madrid.

En esta Jornada se presentó El Plan de Mejora de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

##### [AYRE - Plan de Mejora de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid](#)

Se contó con la participación de profesionales de la DG de Personas Mayores y Servicios Sociales y del Grupo Motor. Se organizaron tres mesas de trabajo, introducidas por tres vídeos en los que participaron los profesionales de los centros de servicios sociales:

5. El equipo humano
6. La relación con la ciudadanía
7. La organización



La jornada se evalúo mediante cuestionario cumplimentado por 139 participantes:

[http://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/ServSocialesYAtencionDependencia/Intranet/ComunicaciónEventos/Jornada%20Mejorando%20la%20ASP/Ficheros/Evaluación\\_Mejorando.asp.pdf](http://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/ServSocialesYAtencionDependencia/Intranet/ComunicaciónEventos/Jornada%20Mejorando%20la%20ASP/Ficheros/Evaluación_Mejorando.asp.pdf).

## 5. COORDINACIÓN INTERNA: LOS DISTRITOS

---

El Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria vela por el cumplimiento, por parte de todos los Distritos, de garantizar la equidad en la atención a la ciudadanía. Para ello, la coordinación con los Distritos se produce de forma constante, tanto a efectos de transmitir instrucciones de funcionamiento como de facilitar apoyos técnicos puntuales.

Para garantizar la coordinación, se ha dividido la ciudad en cuatro zonas de tal forma, que cada distrito tiene un referente técnico. Además desde el departamento se lleva a cabo el apoyo técnico a los Distritos sobre las aplicaciones informática CIVIS y BICIVIS, disponiendo al efecto a tres trabajadores sociales como apoyo.

### 5.1 Seguimiento de la Atención Social Primaria (ASP).

---

Desde el Departamento de Coordinación y Gestión de la ASP se analizan y remiten mensualmente los datos referentes a la atención a la ciudadanía en los centros de servicios sociales. Este análisis se realiza a nivel de centro de servicios sociales, distrito y ciudad de Madrid y contempla los siguientes datos por turno de atención y atendiendo al género de los/as ciudadanos/as:

- Primera Atención: citas (individuales y grupales), entrevistas, personas diferentes y nuevas atendidas en el periodo.
- En Zona: citas (individuales y grupales), entrevistas, expedientes activos, número de personas que componen los expedientes activos, expedientes con los que se ha trabajado en el periodo.
- Grupos: número de personas citadas en atención grupal (desde la unidad primera atención como desde la unidad de zona), número de grupos (convocados, realizados, no celebrados y cancelados), número de personas que han asistido a los grupos celebrados.
- Carta de Servicios compromisos: Primera cita proporcionada con los servicios sociales (% de citas en 8 días, % de citas en 10 días y % citas fuera de plazo).

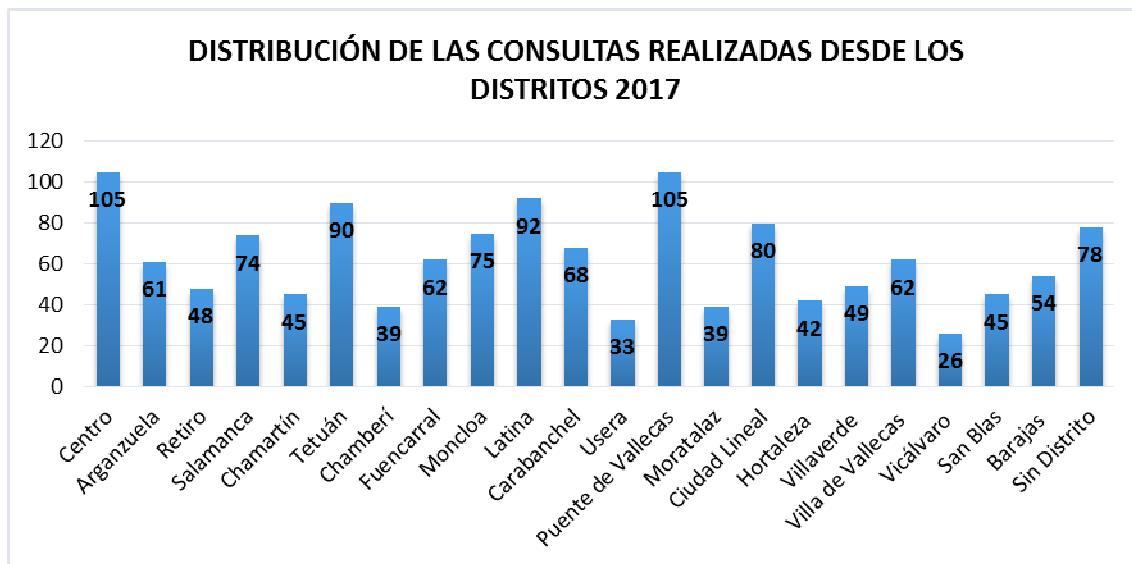


Número de urgencias y % de la atención prestada en el mismo día que surge la urgencia.

## 5.2. Apoyo técnico a los Distritos

Durante el año 2017, se han atendido **1.372** consultas e incidencias, a un promedio de 114 consultas mensuales. Éstas han sido resueltas en un tiempo medio de 0,8 días.

Consultas recibidas	Consultas resueltas	Índice de resolución	Tiempo medio de respuesta
1.372	1.320	96,21%	0,8 días



Según el tipo de consulta, las dudas en relación a las aplicaciones informáticas continúa siendo el mayor volumen de consultas:

DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS POR TEMAS		
TEMÁTICA DE LA CONSULTA	Nº CONSULTAS	%
Aplicaciones informáticas	780	56,85%
Prestaciones Municipales	445	32,43%
Prestaciones no municipales	6	0,44%
Solicitud de Informes Instituciones	2	0,15%
Intervención Social	33	2,41%
Proyectos / protocolos ASP	38	2,77%
Reclamaciones	4	0,29%
Dependencia	8	0,58%



Atención al Ciudadano	2	0,15%
Otros	54	3,94%

### 5.3 Comisión Técnica

El artículo 26.Bis de la Ordenanza Reguladora del Acceso a los Servicios de Ayuda a Domicilio para Mayores y/o Personas con Discapacidad establece la creación de la Comisión Técnica como un órgano colegiado adscrito al Área de Gobierno competente en materia de familia y servicios sociales. Entre sus funciones figuran la emisión de dictámenes vinculantes sobre los informes emitidos por los trabajadores sociales en aplicación del BSN; la unificación de criterios en la aplicación del BSN; Conocer los expedientes excepcionales a los que se refiere el art. 20.1 de la Ordenanza, entre otros.

Por otra parte, conforme al Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, en su artículo 2, “Competencias específicas”, en su punto 2.1 establece como competencia de esta área : “ Autorizar, en los términos previstos en la Ordenanza municipal por la que se regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid, la compatibilidad del disfrute de los servicios a que se refiere la Ordenanza y de los servicios o prestaciones determinados en el Programa Individual de Atención al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia”.

A tenor de lo anteriormente expuesto, en 2017 se han realizado en el Departamento, un total de 28 reuniones de Comisión Técnica en los que se han valorado un total de **18.954 solicitudes de Ayuda a Domicilio** tanto de personas mayores como de personas con discapacidad. Desde la Comisión Técnica se han aceptado el 100% de los casos (18.954) con un total de 327.125 horas y por un coste económico de 4.596.759 €.

SAD ASP MAYORES Y DISCAPACITADOS ACEPTADOS EN COMISIÓN TÉCNICA AÑO 2017						
TOTAL CASOS	Altas	Modificaciones	SAD Mayores	SAD Discapacidad	Nº horas	Coste
18.954	14.915	4.037	18.206	748	327.125	4.596.759 €

Asimismo se han valorado 157 casos conforme al artículo 17.3, de la Ordenanza municipal, que regula la compatibilidad de los servicios del PIA, aprobándose un total de 4.854,5 horas de SAD excepcional compatible con SAD por PIA.



SAD EXCEPCIONAL ART.17.3 AÑO 2017		
DISTRITO	Nº TOTAL CASOS	Nº TOTAL HORAS
ARGANZUELA	6	228
BARAJAS	1	45
CARABANCHEL	8	338
CENTRO	39	1188
CHAMARTIN	4	102
CHAMBERI	6	236
FUENCARRAL	10	253
LATINA	12	314
MONCLOA	5	135
P. VALLECAS	1	27
SALAMANCA	15	515
SAN BLAS	3	74
TETUAN	39	1158,5
VILLAVERDE	8	241
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>4.854,5</b>

## 5.4 Sugerencias y Reclamaciones, peticiones de información de consultas ciudadanas y de otros organismos públicos.

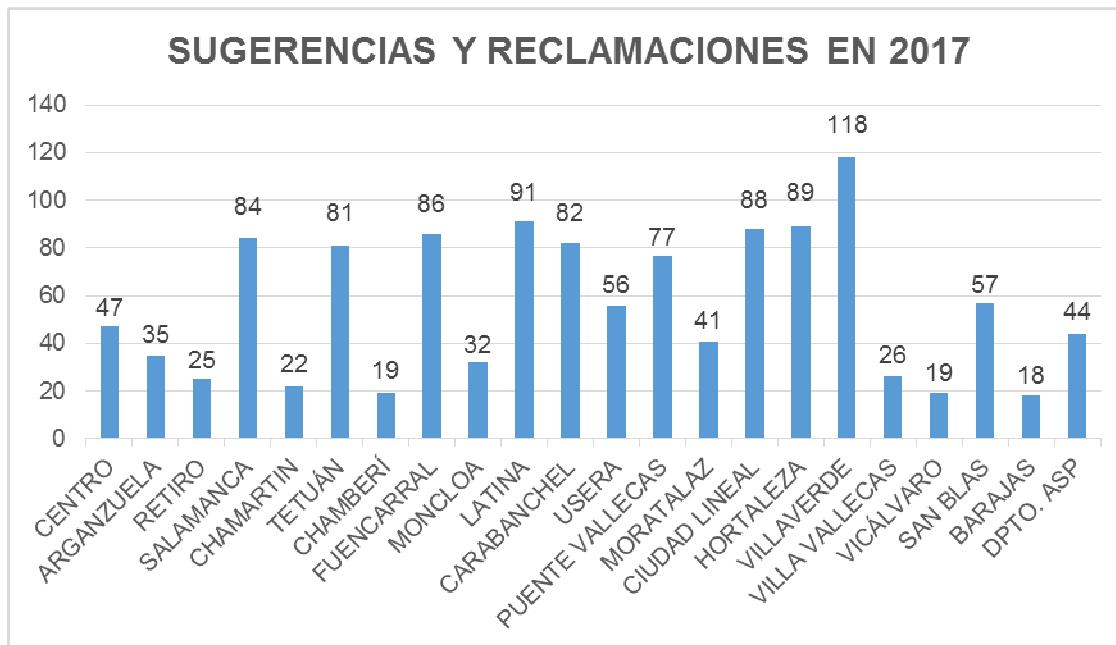
### 5.4.1.- El sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), implantado en el año 2005, tiene como objetivo canalizar de una forma única el derecho de la ciudadanía a presentar sugerencias para la mejora o ampliación de servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, así como a presentar sus reclamaciones sobre las desatenciones, tardanzas u otras anomalías en el funcionamiento de los servicios. El ciudadano puede presentar las sugerencias y reclamaciones, así como las felicitaciones, a través de diferentes canales: 010, Oficinas de Atención al ciudadano e Internet, y son gestionadas a través de la aplicación informática PLATEA.

En el año 2017, las sugerencias y reclamaciones referidas a la Atención Social Primaria fueron 1.237. El Departamento de Coordinación y Gestión de ASP atendió 44, las cuales fueron respondidas en un plazo medio de 8 días, y los Departamentos de Servicios Sociales de los distritos, 1.193, cuya media de tiempo de contestación se situó en 39 días.



En cuanto a los temas sobre los cuales versan las reclamaciones, el 52,30% se refiere a asuntos relativos a servicios y prestaciones dirigidos a las personas mayores (ayuda a domicilio, dependencia, centros de día, teleasistencia y centros municipales de mayores). Las sugerencias y reclamaciones que se agrupan bajo el epígrafe “funcionamiento general de los centros” (demora en la atención, horarios, cita previa, prestaciones y ayudas económicas...) suponen el 34,03% de las mismas.



#### 5.4.2.- Consultas ciudadanas y de otros organismos públicos

Al sistema de Sugerencias y Reclamaciones se unen otras vías de remisión de consultas por parte de la ciudadanía: registro, cartas, correos electrónicos..., dirigidas a diversos estamentos municipales: Alcaldía, Gabinete de Delegada, DG de Personas Mayores y Servicios Sociales u otras Direcciones Generales que, por su contenido relativo a la Atención Social Primaria, son atendidas por el Departamento.

Durante 2017, se han recepcionado y contestado un total de 59 consultas con un tiempo medio de respuesta de 6 días.

También hay organismos públicos que se dirigen al Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, solicitando informes de diversa índole (Defensor del Pueblo, juzgados, etc.). A lo largo de 2017, se han registrado un total de 30 peticiones, 4 de las cuales han sido contestadas desde el Departamento y, el resto, canalizadas a sus correspondientes distritos de referencia.



## 5.5 Validación de la herramienta de Diagnóstico de la Vulnerabilidad Social.

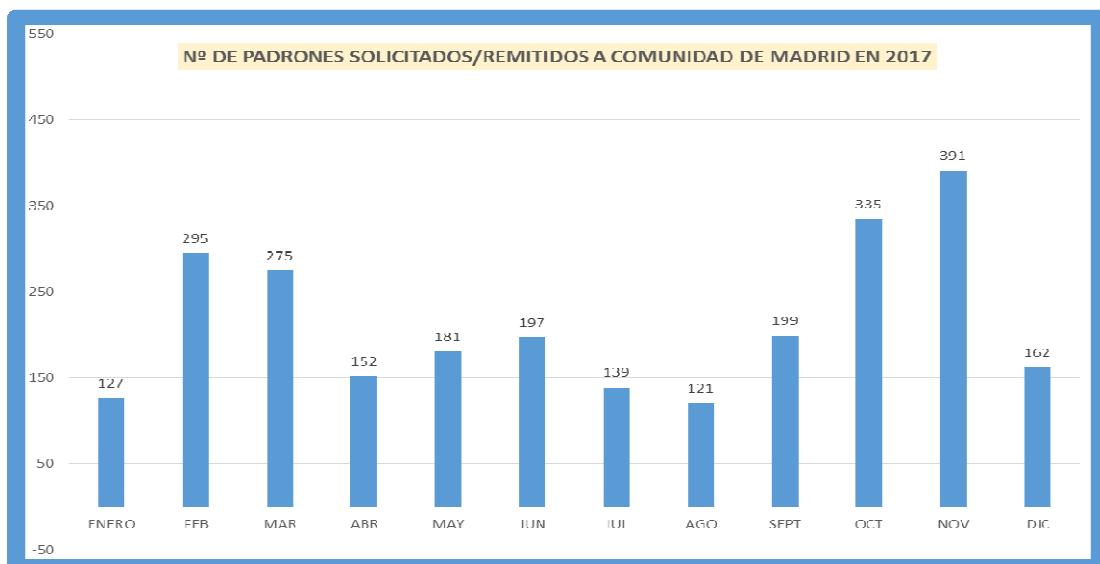
En 2017 y tras la finalización del pilotaje de validación de la herramienta de diagnóstico de vulnerabilidad, se realizó una presentación en la sede del Área de Gobierno, asistiendo a la misma la entidad EAPN, los profesionales del Trabajo Social de los distritos que colaboraron en el pilotaje y técnicos del Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria. Se expusieron las conclusiones y alegaciones por parte de los profesionales que participaron en su pilotaje.

Para 2018 está planificada la incorporación a CIVIS para ser utilizada de forma generalizada. Mientras tanto, se ha proporcionado a los distritos la herramienta para que pueda ser utilizada voluntariamente por los profesionales, mediante el desarrollo de una versión “amigable” y fácil de cumplimentar, junto con un manual de instrucciones como apoyo a su elaboración.

## 5.6 Trámites administrativos vinculados a la Renta Mínima de Inserción

Desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social – Servicio Gestión de Renta Mínima periódicamente se solicita justificante del padrón municipal de habitantes de las unidades familiares perceptoras de renta mínima de inserción, lo que ha generado durante el año 2017 un total de 2.574 trámites administrativos.

A continuación se expone un gráfico de la evolución mensual durante 2017.





## 5.7 Prestaciones sociales de carácter económico

Las prestaciones sociales de carácter económico constituyen un instrumento de apoyo a la intervención social en los Centros de Servicios Sociales Municipales.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, considera prestaciones económicas las entregas dinerarias, de carácter periódico, o de pago único, concedidas a personas o a familias para facilitar su integración social (Art. 17.1).

Entre las prestaciones económicas que la Ley regula, se encuentran las ayudas económicas de emergencia social, de carácter extraordinario y no periódico, destinadas a facilitar la superación de situaciones en las que concurra una necesidad económica coyuntural. (Art. 17. 2 b) y c).

El Ayuntamiento de Madrid gestiona dichas prestaciones de acuerdo a la Ordenanza reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico por situaciones de especial necesidad y/o emergencia social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, aprobada por Acuerdo del Pleno de 28 de septiembre de 2004.

Con fecha 26 de junio de 2013 el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó una modificación de la Ordenanza reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico para situaciones de especial necesidad y/o emergencia en los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, que fue aprobada el 28 de septiembre de 2004 en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid.

Con dicha modificación, la Ordenanza pasó a denominarse “de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid”.

El texto modificado se publicó el 4 de julio de 2013 en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid entrando en vigor al día siguiente.

Todas las ayudas económicas que otorga el Ayuntamiento de Madrid, tienen que estar necesariamente incardinadas en un proceso de intervención social, que incluya un análisis completo de la situación individual y familiar.

La Ordenanza clasifica las ayudas económicas en: ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales de especial necesidad que pueden ser para; necesidades básicas de alojamiento, necesidades básicas de alimentos, alojamiento temporal para personas mayores, comedor para mayores, escuela infantil, comedor escolar, actividades preventivas para menores en riesgo de exclusión, pequeñas reparaciones de vivienda habitual por situaciones sobrevenidas y ayudas técnicas consistentes en adaptaciones geriátricas y gastos excepcionales valorados por los Trabajadores Sociales . Se gestionan desde los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.



La distribución territorial y por tipos de ayudas durante el año 2017 es la siguiente:

AÑO 2017	IMPORTE AYUDAS ECONÓMICAS DE ESPECIAL NECESIDAD	IMPORTE AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL	TOTAL IMPORTE	BENEFICIARIOS
Centro	369.207,25	121.084,64	490.291,89	957
Arganzuela	127.167,48	29.129,55	156.297,03	281
Retiro	112.901,60	5.119,53	118.021,13	163
Salamanca	179.425,05	32.304,38	211.729,43	307
Chamartín	102.737,28	15.749,47	118.486,75	187
Tetuán	179.387,40	251.938,96	431.326,36	810
Chamberí	125.303,60	1.709,86	127.013,46	146
Fuencarral	301.343,04	26.865,90	328.208,94	744
Moncloa	179.644,26	74.143,46	253.787,72	425
Latina	630.565,39	132.478,09	763.043,48	1.472
Carabanchel	512.915,96	118.328,41	631.244,37	1.255
Usera	398.984,36	59.052,84	458.037,20	1.079
Pte. Vallecas	886.077,41	21.675,81	907.753,22	1.262
Moratalaz	136.320,78	18.112,09	154.432,87	231
Ciudad Lineal	343.873,23	82.710,17	426.583,40	614
Hortaleza	169.410,87	66.798,77	236.209,64	795
Villaverde	394.926,47	30.008,18	424.934,65	756
Villa Vallecas	275.353,98	12.938,90	288.292,88	610
Vicálvaro	173.354,76	3.339,00	176.693,76	427
San Blas	599.308,73	26.546,51	625.855,24	840
Barajas	84.853,82	26.932,33	111.786,15	271
<b>TOTAL</b>	<b>6.283.062,72</b>	<b>1.156.966,85</b>	<b>7.440.029,57</b>	<b>13.632</b>



DESTINO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS EN 2017		
AYUDAS POR CONCEPTO	AYUDAS	IMPORTE
Necesidades básicas de alojamiento	1.677	1.165.936,66
Necesidades básicas de alimentos	3.967	1.963.525,21
Alojamiento temporal para personas mayores	188	354.125,09
Pequeñas reparaciones de vivienda habitual	55	43.168,65
Adaptaciones geriátricas	229	160.763,15
Comedor para mayores	722	321.647,36
Escuela infantil	1.172	973.832,71
Comedor escolar	3.728	1.555.445,95
Actividades preventivas para menores	396	224.529,29
Gastos excepcionales y otros: prótesis auditivas o gafas	281	94.575,14
Gastos excepcionales y otros: tratamientos bucodentales	372	246.877,75
Gastos excepcionales y otros: gastos farmacéuticos	9	3.028,72
Gastos excepcionales y otros: gastos gestión documentación	1	337,91
Gastos excepcionales y otros: pago suministro (luz, gas y/o agua)	234	72.908,86
Gastos excepcionales y otros: Otros	601	259.327,12
<b>TOTAL AYUDAS</b>	<b>13.632</b>	<b>7.440.029,57</b>

## 6. COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

### 6.1 Colaboraciones

ORGANISMO DE COORDINACIÓN	TEMÁTICA COORDINADA
DG Personas Mayores y Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisión de la Ordenanza por la que se regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personas y doméstica, centros de Día, propios y concertados y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid.</li><li>Participación en la elaboración del Manual de atención a la negligencia y malos tratos a las personas mayores con representación de profesionales de los Centros de Servicios Sociales.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del borrador de las Estructuras organizativas en la coordinación de los malos tratos en personas mayores en Atención Social Primaria.</li><li>• Programa de atención integral a personas mayores que sufren trato inadecuado, incluido el maltrato físico.</li><li>• Participación en el seguimiento del Convenio con Fundación Pilares y Ayuntamiento de Madrid en los distritos de Chamberí y Barajas.</li></ul>
DG. Integración Comunitaria y Emergencia Social : SAMUR SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación en la elaboración del Protocolo de activación de los Servicios Sociales Municipales ante una gran emergencia o catástrofe.</li></ul>
DG. Familia, Infancia, Educación y Juventud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación en la Evaluación del Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid (PLIAM) 2016-2019</li><li>• Miembro del GRG de Carta de Servicios de Educación Social</li><li>• Participación en la elaboración Protocolo de coordinación entre el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid para la incorporación familiar en el tránsito a la vida adulta de los jóvenes en acogimiento residencial.</li><li>• Presentación de ponencia en la Jornada organizada sobre del Protocolo para la incorporación familiar en el tránsito a la vida adulta de los jóvenes en acogimiento residencial.</li><li>• Participación en el grupo de trabajo del Ayuntamiento de Madrid y Comunidad de Madrid para la implantación del Registro Unificado de maltrato infantil (RUMI).</li></ul>
DG: Igualdad entre Mujeres y Hombres y EMVS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación en la elaboración del Protocolo de actuación conjunta de la red municipal de atención integral a víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, empresa municipal vivienda y suelo, red de atención social primaria y agencia para el</li></ul>



	<p>empleo de Madrid.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Participación en las comisiones de seguimiento.</li></ul>
Organismo Autónomo Madrid Salud	<ul style="list-style-type: none"><li>Participación como miembro del Foro de Adicciones tanto en la Comisión de Integración Social y Empleo y en la Comisión de Intervención Familiar.</li><li>Participación en el Plan de acción y claves de la puesta en marcha del proyecto para la prevención y abordaje de la inseguridad alimentaria y la obesidad infantil en la Ciudad de Madrid 2017-2019.</li></ul>
Organismo Autónomo Agencia para el Empleo	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisión del Protocolo de actuación para la coordinación y derivación de casos en búsqueda y promoción de empleo.</li><li>Coordinación y organización del personal contratado a través de los programas de Garantía Social que desarrollan su trabajo en los Centros de Servicios Sociales</li></ul>
D.G de Transparencia y Atención a la Ciudadanía. Área de Participación...	<ul style="list-style-type: none"><li>Interlocutor con el Servicio de Protección de Datos de carácter personal</li><li>Miembro del GRG de Carta de Servicios de Cita Previa</li></ul>
Gerencia de la Ciudad	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisión proceso de solicitud de teleasistencia gestionada por Línea Madrid</li></ul>
Otras Áreas de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinación para la Convocatoria Pública de Subvenciones del Área de Desarrollo Urbano Sostenible sobre ayudas para facilitar la realización de obras cuyo objetivo es mejorar la accesibilidad, conservación y eficiencia energética de edificios existentes de uso residencial, sobre bonificaciones especiales.</li><li>Coordinación con Proyectos Innovadores “Gestoría Social” y presentación al Grupo Motor del Plan de Mejora de la Atención Social Primaria.</li></ul>
Comunidad de Madrid	<ul style="list-style-type: none"><li>Participación en la elaboración del Protocolo de atención sociosanitaria a pacientes con ELA.</li></ul>



Federación Española de Municipios y Provincias	<ul style="list-style-type: none"><li>Participación en el taller “Aplicación de mecanismos de acción social en el sector de agua”</li></ul>
--	---

## 6.2 Programa para la prevención, intervención y seguimiento de las personas que acumulan residuos y enseres

El Programa para la Prevención Intervención y Seguimiento de las personas que acumulan residuos y enseres, conocido como “Síndrome de Diógenes”, se puso en marcha como tal en los Servicios Sociales de los 21 Distritos en el último trimestre de 2013. Este Programa ha sido elaborado en el marco del convenio de colaboración entre el actual Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y el Organismo Autónomo Madrid Salud.

Los servicios municipales que participaron en su elaboración y son responsables de la intervención y seguimiento son:

- La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales: el Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria y el Departamento Programación, Evaluación y Desarrollo.
- La Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencias: SAMUR Social.
- Madrid Salud: el Departamento de Salud Ambiental.

Las particularidades propias de las personas que padecen Síndrome de Diógenes hace preciso una intervención eficaz y coordinada de estos servicios municipales para la prevención, intervención y seguimiento del Síndrome de Diógenes, con el fin de proteger la salud y los derechos de las personas destinatarias, así como su entorno ambiental, teniendo en cuenta tanto a los vecinos afectados como a los acumuladores y quienes conviven con ellos.

En el año 2017, se ha intervenido desde el programa con 134 personas que sufren Síndrome de Diógenes y que pertenecen a 19 Distritos, siendo el distrito de Puente de Vallecas el de mayor numero, 17 casos, seguido de Tetuán con 13 casos.

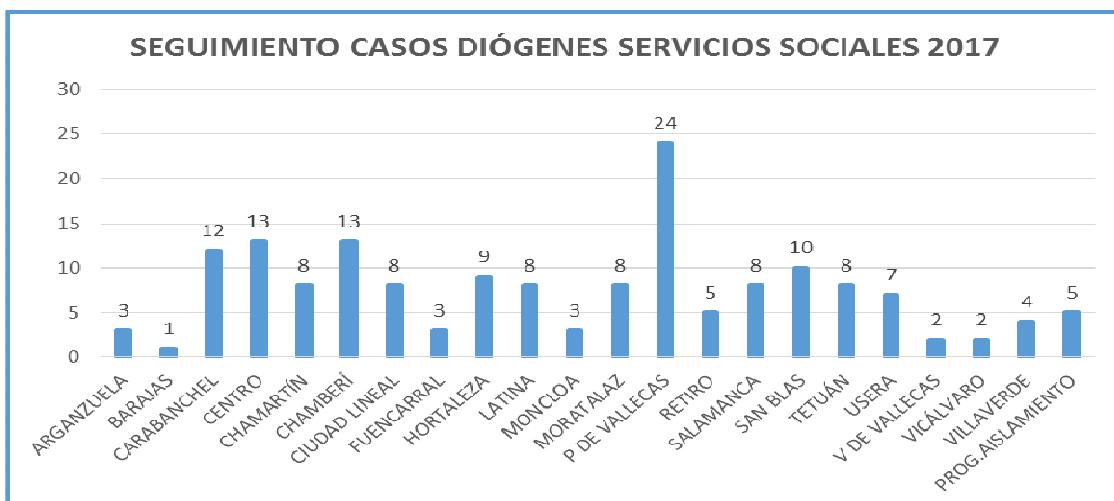
Distrito	Nº CASOS NUEVOS
Centro	10
Arganzuela	12
Retiro	1
Salamanca	5



Chamartín	5
Tetuán	13
Chamberí	5
Fuencarral	5
Moncloa	5
Latina	7
Carabanchel	11
Usera	6
Pte. Vallecas	17
Moratalaz	5
Ciudad Lineal	6
Hortaleza	4
Villaverde	4
Villa Vallecas	0
Vicálvaro	1
San Blas	12
Barajas	0
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

El seguimiento y control evolutivo de las personas con las que se ha intervenido corresponde a los Servicios Sociales de Atención Social Primaria y al Departamento Programación, Evaluación y Desarrollo (Programa de Atención a Mayores en Riesgo de Aislamiento Social).

En el año 2017 se ha realizado el seguimiento y control evolutivo a 180 personas; de las cuales en 159 casos se ha realizado desde los Servicios Sociales de Atención Social Primaria de los Distritos; en 5 casos por el Programa de Aislamiento Social, en 11 casos se ha producido Exitus y en 5 casos cambio de municipio.





## 6.3 Convenio comedor escolar con Comunidad de Madrid

Por segundo año consecutivo, en fechas 12 de mayo y 30 de noviembre de 2017, respectivamente fueron suscritos por la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y el Consejero de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid el Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, que materializaba la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid para el 2017, por un importe de 4.500.000,00 €, en el marco jurídico autonómico de los comedores colectivos escolares en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid sostenidos con fondos públicos; y la posterior Adenda que incluía un suplemento de crédito de 500.000,00 € a la vista de la demanda recibida en los meses de enero a julio, así como la posibilidad de que los alumnos de Escuelas Infantiles Municipales pudieran así mismo ser considerados potenciales beneficiarios del Convenio en el último cuatrimestre de año si así lo deseaban, todo ello al objeto de que pudiera resultar atendida ésta en su totalidad.

El objeto del Convenio es “regular la colaboración entre las partes para que pueda hacerse efectiva la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid en el marco jurídico autonómico de los comedores colectivos escolares en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid sostenidos con fondos públicos, incluidas las escuelas infantiles que formen parte de la red pública de la Comunidad de Madrid.

*La aportación económica del Ayuntamiento se destinará a complementar el sistema de precios reducidos de comedor aplicables en los centros docentes que escolaricen a alumnos a los que se les aplique el precio reducido del menú escolar por encontrarse en alguna de las modalidades contempladas por la normativa de la Comunidad de Madrid cuyas familias no dispongan de suficientes recursos económicos para abonar dichos precios.*

Mediante este convenio, el Ayuntamiento de Madrid ha complementado el precio de comedor de 12.058 menores en el periodo enero-junio (julio, en el caso de escuelas infantiles) y de 11.093 en el correspondiente a septiembre-diciembre. Todos ellos habían sido reconocidos previamente por la Comunidad de Madrid como beneficiarios de precio reducido, según lo recogido en las Órdenes de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte que establecían el precio del menú escolar para los cursos 2016/17 (periodo enero-junio/julio) y 2017/18 (periodo septiembre-diciembre).

Las actuaciones prácticas relativas al convenio que se han concretado en:

- Coordinación con la Consejería de Educación, Juventud y Deportes para el desarrollo de las dos fases de grabación de menores en la aplicación informática GUAY (Gestión Unificada de Ayudas), herramienta creada por la Comunidad de Madrid para la gestión del precio reducido.
- Grabación de los casos escolarizados en distritos diferentes a los de residencia (436 en junio y 1.169 en diciembre), dado que los permisos del personal de los



Centros de Servicios Sociales solo posibilitan el acceso a los menores escolarizados en el propio distrito.

- Coordinación y asesoramiento a los distritos en la fase de grabación: asignación de gasto por distrito, atención a dudas y consultas, detección de posibles errores; así como coordinación permanente con la Consejería para la gestión de incidencias.
- Seguimiento y control del presupuesto.

Los datos relativos a menores beneficiarios del convenio y gasto, por distrito de escolarización, son los siguientes:

DISTRITO	BENEFICIARIOS ENERO-JUNIO/JULIO	BENEFICIARIOS SEPTIEMBRE-DICIEMBRE	TOTAL BENEFICIARIOS	TOTAL GASTO
Centro	452	420	872	191.526,64 €
Arganzuela	257	227	484	115.859,81 €
Retiro	147	129	276	64.044,35 €
Salamanca	111	119	230	55.957,72 €
Chamartín	127	144	271	65.725,85 €
Tetuán	852	732	1584	306.022,48 €
Chamberí	333	295	628	141.678,88 €
Fuencarral	604	599	1203	242.673,01 €
Moncloa	205	199	404	88.165,75 €
Latina	1216	1042	2258	477.901,67 €
Carabanchel	1386	1467	2853	603.677,74 €
Usera	1570	1325	2895	540.341,53 €
Pte. Vallecas	1280	1163	2443	423.072,99 €
Moratalaz	176	176	352	79.540,80€
Ciudad Lineal	609	553	1162	249.218,27 €
Hortaleza	542	494	1036	224.150,20 €
Villaverde	645	706	1351	289.575,95 €
Villa Vallecas	308	279	587	89.074,45 €
Vicálvaro	187	148	335	80.415,45€
San Blas	913	684	1597	341.640,15 €
Barajas	138	192	330	85.211,70 €
<b>TOTALES</b>	<b>12.058</b>	<b>11.093</b>	<b>23.151</b>	<b>4.755.475,39 €</b>

Tal y como consta en al apartado 5.7 de la presente memoria “Prestaciones sociales de carácter económico” y de acuerdo al artículo 20 de la Ordenanza y con la finalidad del cumplimiento del objetivo de integración social y mejora del sistema de concesión de las prestaciones sociales, podemos concluir que durante el año 2017 los Servicios Sociales



de las Juntas Municipales de Distrito han concedido un total de **22.536 ayudas económicas**, un 60,52% adjudicadas por ordenanza municipal y 39,48% por Convenio con la Comunidad de Madrid y con un importe total gestionado de **10.389.300,28 €**, lo que supone un incremento en el número de ayudas, con respecto al año 2016, que fueron de 19.810, de un 13,76% y el gasto en el mismo periodo del 2016 fue 8.781.917,25 €, que crece en 18,30 % el gasto en 2017.

## 6.4 Convenio Colegio de Abogados de Madrid

En el año 2017 el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid firmó un convenio de subvención con el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid denominado “Orientación Jurídica Generalista a los usuarios de los Servicios Sociales Municipales”. La implantación, coordinación, ejecución y evaluación de dicho convenio se ha realizado desde el Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria. El convenio se ha implementó entre los meses de junio y diciembre de 2017.

El Ayuntamiento, con este convenio, pretende facilitar a la población de Madrid, en situación de desventaja social, el ejercicio de sus derechos mediante la orientación jurídica generalista a los usuarios de los servicios sociales municipales.

La atención se realiza mediante cita previa en los Centros de Servicios Sociales, siendo los destinatarios de dicho servicio las personas y familias atendidas desde dichos Centros de Servicios Sociales así como las personas mayores beneficiarias de la tarjeta madridmayor.es, la cual acredita a la persona titular de la misma como socia de un Centro Municipal de Mayores.

El servicio ha facilitado el **asesoramiento jurídico de forma gratuita**, por parte de un abogado, un día a la semana, durante cuatro horas, en cada uno de los 36 Centros de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid, a **5.655 personas**.

PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA (Junio-Diciembre 2017)			
Distrito	TOTAL	Distrito	TOTAL
Centro	316	Usera	393
Arganzuela	142	Pte. Vallecas	829
Retiro	13	Moratalaz	127
Salamanca	134	Ciudad Lineal	348
Chamartín	144	Hortaleza	205
Tetuán	235	Villaverde	420
Chamberí	193	Villa Vallecas	214
Fuencarral	281	Vicálvaro	200
Moncloa	139	San Blas	353



Latina	324	Barajas	105
Carabanchel	540		
<b>TOTAL</b>		<b>5.655</b>	

El perfil de las personas que han demandado el servicio de orientación jurídica, es el siguiente: mujer (en el 82% de los casos); de nacionalidad española (76%); con edades comprendidas entre los 31 y los 50 años, en situación de desempleo (50%); con un nivel de estudios hasta bachillerato (80%) que consulta temas principalmente relacionados con el derecho de familia.

Se han realizado un total de **13 sesiones formativas** en diferentes centros municipales de mayores de la ciudad de Madrid. Las temáticas han versado sobre: derecho de sucesiones, incapacidad, derecho de visitas de los abuelos, propiedad horizontal y sobre separaciones. Han asistido a dichas sesiones **294 personas**, obteniendo una valoración por parte de los asistentes de 8,7 puntos sobre 10.

El convenio pretende favorecer el acceso a la **justicia gratuita**, a los ciudadanos de Madrid más desfavorecidos. Entre los meses de junio y diciembre de 2017 se ha gestionado el acceso a la justicia gratuita a **707 personas**, de las cuales, el 80% eran peticiones formuladas por mujeres.

La aportación económica del Ayuntamiento de Madrid, para la ejecución de este convenio, ha sido de 200.000 euros.

## 6.5 Protocolo para el suministro de agua potable en asentamientos poblados marginales

El Protocolo para el suministro de agua potable en asentamientos poblados marginales se enmarca dentro del "Convenio de relaciones entre el Ayuntamiento de Madrid y el Canal de Isabel II de la C.M. en materia de abastecimiento de agua para la ciudad de Madrid", de fecha 19 de diciembre de 2005 y Adenda posterior, firmada el 26 de septiembre de 2007. En dicha adenda se contempla que el Ayuntamiento, en base a la competencia atribuida en el artículo 25.2, k de la Ley 7/1985, se preste un servicio social consistente en hacer llegar agua a poblados marginales situados en distintas zonas del municipio. Las competencias del departamento de coordinación y gestión de la atención social primaria son las siguientes actuaciones:

- Recepción de la solicitud suministro de agua emitida por el distrito.
- Revisión de la misma desde el Departamento de Coordinación y Gestión de la ASP.



- Facilitar apoyo técnico.
- Coordinar con la Oficina Azul (Dirección General del Agua y Zonas Verdes) las incidencias del servicio que se presta a las familias propuestas.
- Trasladar la propuesta de concesión de solicitud de agua a la firma de Director/a General de Persona Mayores y Servicios Sociales, para enviarla posteriormente a la Dirección General del Agua y Zonas Verdes.

A continuación se expone un cuadro con el nº de solicitudes nuevas e incidencias gestionadas en 2017 desde el departamento:

Protocolo para el suministro de agua potable en asentamientos poblados marginales			
	Nº de Suministros activos	Nº Solicitudes Nuevas	Nº de Incidencias
Villa de Vallecas	146	21	0
San Blas	1	0	0
Fuencarral	37	5	21
Hortaleza	1	0	0
Puente de Vallecas	3	0	0

## 6.6 Programa de intervención integral y alojamiento temporal para mujeres en situación de vulnerabilidad por violencia de género

En el año 2017 se ha participado en la elaboración y seguimiento del Protocolo de Actuación Conjunta de la red municipal de atención integral a víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, Red de Atención Social Primaria y Agencia de Empleo de Madrid.

El Objeto de este protocolo pretende establecer líneas de colaboración y actuación entre los dispositivos implicados en el convenio suscrito por el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, el Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad, la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid S.A. y la Agencia para el Empleo de Madrid.

Dicho convenio, suscrito con fecha 13 de octubre de 2016, implica directamente a los siguientes servicios municipales, con el fin de realizar una intervención integral y



alojamiento temporal para mujeres en situación de vulnerabilidad por violencia de género.

- Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (en adelante, EMVS)
- Red Municipal de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja: SAVG 24 Horas, Puntos Municipales I y II del Observatorio Regional de Violencia de Género, Centros de Emergencia y CAPSEM (Centro de Atención Psicosocioeducativa para Mujeres y sus hijos/as víctimas de violencia de género).
- Red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria
- Agencia para el Empleo de Madrid

El protocolo recoge los compromisos y actuaciones de cada uno de los servicios municipales que tienen como finalidad atender las necesidades de alojamiento temporal, promover medidas de inserción sociolaboral y fomentar a medio plazo la autonomía de las mujeres beneficiarias, para que puedan acceder a una vivienda con carácter definitivo.

Así mismo se constituye una Comisión Técnica de Seguimiento, que está formada por técnicos de los servicios municipales implicados, se reúne cuatrimestralmente y entre otras, tiene las siguientes funciones:

- valorar el desarrollo del programa y evaluación del mismo
- Revisión y mejora del protocolo de actuación conjunta.
- establecer un espacio de coordinación técnica presencial en relación a las unidades familiares beneficiarias del Programa.
- Valorar expedientes recibidos de acuerdo con los criterios establecidos en su seno, a la vista de los informes técnicos de situación de vulnerabilidad e itinerarios de intervención seguidos. En concreto, con las siguientes funciones:
  - Valorar la adecuación del proceso de intervención desarrollado.
  - Coordinar la actuación de las distintas partes implicadas.
  - Valorar ceses en el Programa por incumplimiento de requisitos de permanencia en el mismo.



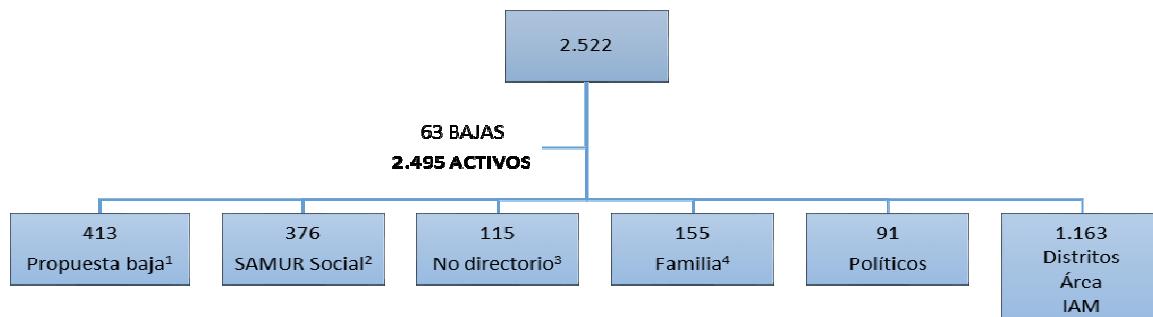
- Valorar las solicitudes de alojamiento en las viviendas de familiares inicialmente no beneficiarios/as del Programa.
- Valorar la adecuación de prórrogas de los contratos de arrendamiento.

A lo largo del año 2017 se han atendido en este Programa a 20 mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja.

## 7. APLICACIONES INFORMÁTICAS

### 7.1 Aplicaciones Informáticas CIVIS-BICIVIS

En 2017 se ha procedido a la revisión y actualización de los accesos a la aplicación de CIVIS: altas, bajas y cambios de perfil de las personas con autorización, con el siguiente resultado:



Se ha continuado en la mejora y de dotar de nuevas utilidades a las aplicaciones informáticas de servicios sociales (CIVIS y BICIVIS) en coordinación con el IAM, de acuerdo a lo siguiente:

CIVIS	
Apertura de nuevos procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Banco de Alimentos- Fondo Europeo personas desfavorecidas.</li><li>• Protocolo Síndrome de Diógenes.</li><li>• Dependencia CM (2016) y nuevo paso Alta Expediente. Reconstrucción módulo de Relaciones Dependencia CM (alertas solicitudes Dependencia CM) y Buscador Relaciones de Alertas.</li></ul>



Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza de base de datos: eliminación tramitaciones volcadas de la anterior aplicación SELENE y de tramitaciones cerradas por error.</li><li>• Estudio de las Citas a eliminar de CIVIS y eliminación de las mismas</li><li>• Modificación documentación de diversos procesos (Centros de día, SAD, RMI, etc.)</li><li>• Introducción de Mensajes en CIVIS y Festivos.</li><li>• Baja automática procesos antiguos Dependencia CM, Historia Social, Diseño Intervención Social y HS Entrevistas.</li><li>• Modificaciones en procesos SAD, TAD, RMPC y otros</li><li>• Solicitud de modificaciones en Traslados de expedientes.</li><li>• Estudio para programar bajas automáticas de expedientes en CIVIS: Primera Atención y Zona.</li><li>• Enlace entre módulos CIVIS: CSS-CAI y CSS- SAMUR SOCIAL. Se mantienen reuniones de coordinación.</li><li>• Cálculo previo de intensidad del servicio asignado: Solicitado para CIVIS, incluyéndose en PC y Dispositivos móviles.</li><li>• Integración de dispositivos móviles. Adaptación de Servidores y vistas en CIVIS.</li><li>• Mensajes de Aviso a Profesionales.</li></ul>
Intervención en Zona	<ul style="list-style-type: none"><li>• Detección errores, corrección de los mismos y mejora del Módulo.</li></ul>
Intervención en PA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudio y análisis</li><li>• Reuniones mantenidas con IAM</li><li>• Subida a Preproducción de CIVIS y comprobación funcionamiento.</li></ul>
Módulo de Grupos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisiones para la detección de errores, gestiones para subsanación de los mismos y elaboración de propuestas de modificaciones</li><li>• Introducción modificaciones</li></ul>
Proyecto TIC's	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudio y Análisis para implementación del proyecto.</li><li>• Estudio para la Integración del correo electrónico con usuarios.</li></ul>



	<p>Correos informativos automáticos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diversas reuniones con IAM y Jose Ignacio Santas, Jefe Departamento distrito San Blas, creador del proyecto.</li><li>• Programación, subida en Preproducción de CIVIS, y realización de pruebas para comprobar funcionamiento. Pendiente de diversas subsanaciones para posterior subida en Producción</li></ul>
Servicio Web-SAD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento y resolución de Incidencias del servicio Web-SAD existente en los Distritos de Salamanca y Ciudad Lineal y Barajas.</li></ul>
<b>SERVICIO DE CITA PREVIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Seguimiento y resolución de Incidencias del servicio de Cita Previa desde el Departamento de ASP,</li><li>- Diseño para la incorporación al servicio de Cita Previa Moncloa. Puesta en marcha del servicio Diciembre 2017</li><li>- Formación profesionales distrito Moncloa</li><li>- Se integra mensaje de eliminación de cita vía SMS</li><li>- Subsanación mensajes que se envían a los usuarios cuando en turno de tarde solo se atiende en uno de los Centros de Servicios Sociales</li><li>- Modificaciones para garantizar protección datos de usuarios del servicio de CITA PREVIA.</li><li>- Modificaciones para que no se concierten Citas que después no aparecen en Agenda de CIVIS.</li><li>- Modificación en CIVIS, para que consulte padrón y no se concierten citas con menores desde CITA PREVIA.</li><li>- Modificaciones criterios en citas grupales mediante este servicio.</li><li>- Desactivación conexión mensajes y correo en preproducción CITA PREVIA para la realización de pruebas.</li><li>- Subsanación para diferenciar citas no atendidas y eliminadas.</li><li>- Modificaciones por interrupciones de la atención de tarde en Centros de Servicios Sociales. Publicación en la WEB</li><li>- Se solicitan modificación del criterio aplicado, en relación a la solicitud de 2 citas mediante cita previa en el mismo día. Se solicita se informe al usuario de que ya tiene una cita concertada cuando pida otra cita, indicando si quiere crear otra o modificar la que ya consta.</li><li>- Respuestas a dudas sobre informes de BI a los distritos.</li><li>- Envío de datos de informes a Distritos mensuales y a petición de los mismos.</li></ul>	

**Data Warehouse (BI-CIVIS):****LABORES DE MANTENIMIENTO/FORMACIÓN:**

- Planificación y diseño de indicadores de atención social.
- Validaciones y modificaciones en informes existentes de las carpetas de Historia Social, Intervención en Zona y Citas.
- Validación de informes nuevos: petición, subida y comprobación del correcto funcionamiento, así como seguimiento y análisis continuado de los datos obtenidos.
- Elaboración de manuales de informes BI e información de su publicación en la WEB
- Formación en aplicación BI CIVIS: sesión informativa a profesionales de Distritos usuarios de aplicación.
- Autorización acceso profesionales a la aplicación.

**NUEVOS INFORMES:**

- Expedientes zona activos sin intervención (últimos 12 meses) y sin cita futura.
- Expedientes PA activos sin intervención (últimos 12 meses) y sin cita futura.
- HS entrevistas que incluya nueva pestaña de Intervención Zona
- Unidades de Convivencia Atendidas de la nueva pestaña de Intervención Zona.
- Citas grupales
- Citas-Forma de Petición de Cita (Informe 14)
- Número de versiones Historia Social con Expediente Activo en Zona.
- Número de versiones DIS con Expediente Activo en Zona
- Número de versiones Seguimiento con Expediente Activo en Zona.
- Procesos demandados en informados en Intervención Zona.

**PLANIFICACIÓN DE NUEVOS INFORMES:**

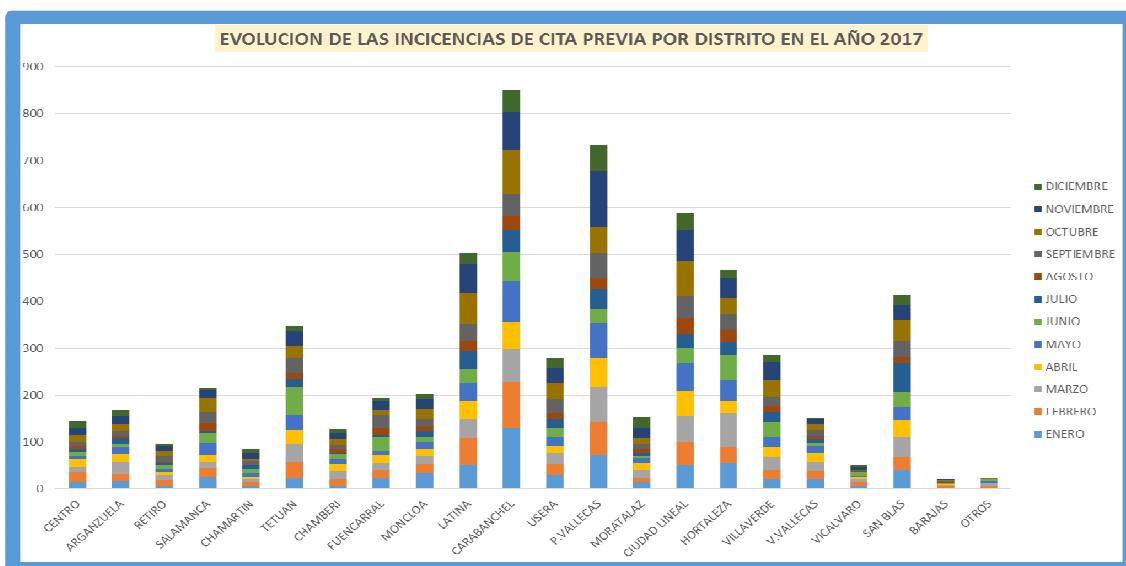
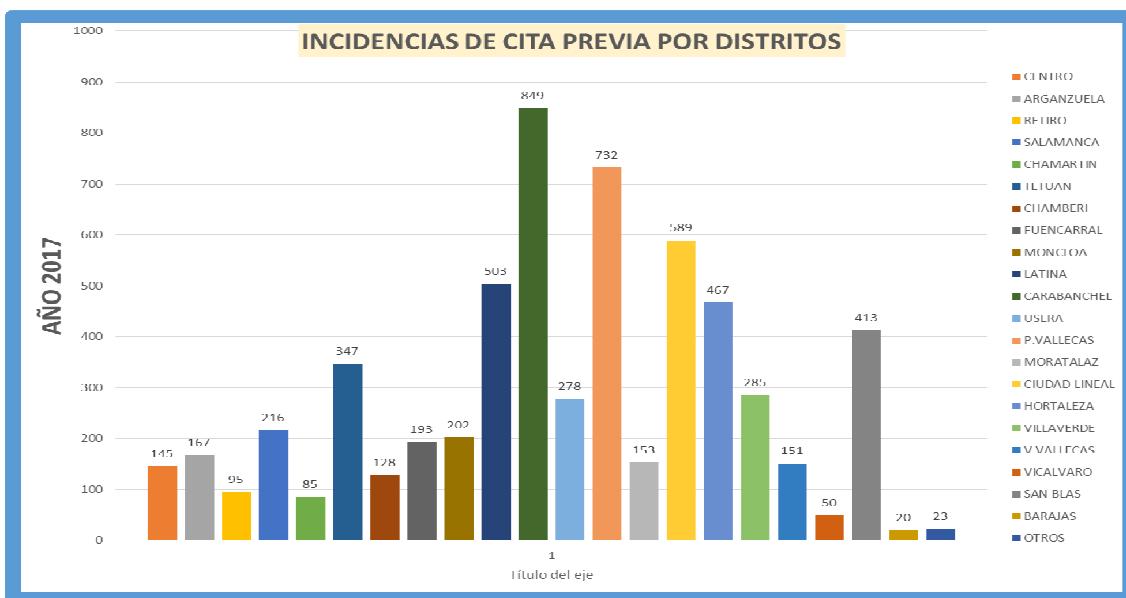
- Tiempo de espera citas en PA y Zona
- Informe datos Memorias
- Informe cuadro de mandos, datos distritos.
- Tipología Familiar con Expediente Activo en Zona.
- Introducción de Navegaciones por edad y género en diversos informes.



## 7.2 Incidencias del Servicio Cita Previa

El departamento coordina con el servicio de Línea Madrid la cita previa correspondiente a los profesionales de los centros de servicios sociales. El servicio de Línea Madrid remite, vía email, aquellas incidencias de ciudadanos/as que han solicitado cita y que por diferentes motivos no se han podido concertar. Estas incidencias se coordinan y canalizan hacia los centros de servicios sociales con el fin de ser subsanadas y concertar con el/la interesada una cita.

Durante el año 2017 se han recibido en este Departamento un total de 6.091 incidencias del servicio de cita previa, en el siguiente cuadro desglosado por distritos.





## 8 FORMACIÓN /COMUNICACIÓN

### 8.1 Plan de Formación Municipal

El Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, en el marco del Plan Municipal de Formación, a propuesta de los diferentes Departamentos, promueve acciones formativas específicas dirigidas al personal de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

En el año 2017, la formación específica programada y coordinada por el Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria ha constado de 6 ofertas formativas, con un total de 9 ediciones. Los cursos llevados a cabo, así como el número de participantes en los mismos, fueron los siguientes:

CURSOS 2017	Nº ediciones	Nº participantes
Trabajo Social con grupos en la Atención Social Primaria	1	15
Análisis y diseño de procesos en los Servicios Sociales	1	23
La relación de ayuda en la intervención social de los centros de Servicios Sociales de Atención Primaria	3	60
Trabajo social comunitario en la Atención Social Primaria	1	17
Calidad y atención al ciudadano	2	39
Aplicación CIVIS	1	20
TOTAL	9	174

### 8.2 Formación a los profesionales de los Programas de Fomento de Empleo

En el año 2017, además de los cursos desarrollados en el marco del Plan de Formación Municipal, se han llevado a cabo 3 sesiones formativas de acogida y de formación en CIVIS a trabajadores sociales y personal administrativo contratados por la Agencia de Empleo dentro de sus programas de fomento del empleo.

En las sesiones se hace una introducción al sistema público de Servicios Sociales y a las competencias y organización de la Atención Social Primaria en el Ayuntamiento de Madrid, complementándose con otra sesión sobre el uso de la aplicación informática CIVIS.

El total de participantes en el año, procedente de los programas mencionados, ha sido de 244.



### 8.3 Convenio de Prácticas de estudiantes de Grado en Trabajo Social

En diciembre de 2016, la Gerencia de la Ciudad firmó un convenio de cooperación educativa con las siete universidades públicas de la Comunidad de Madrid. El objetivo del mismo es que el alumnado de estas universidades pueda realizar en el Ayuntamiento las prácticas externas que se exigen en los planes educativos y pongan en práctica sus conocimientos teóricos en un ámbito profesional real.

El Departamento coordina las prácticas de estudiantes de Grado en Trabajo Social en los Centros de Servicios Sociales de los 21 distritos. En el curso 2016/17, el número de personas que han realizado sus prácticas en dichos centros ha sido de 87, con la siguiente distribución por universidad de procedencia:

CURSO 2016/17	Nº ESTUDIANTES
Universidad Complutense	68
UNED	19

Con carácter previo a la incorporación de las alumnas y alumnos a los Centros de Servicios Sociales, se imparte una sesión formativa y de acogida, a fin de presentar la estructura organizativa y competencias del Ayuntamiento de Madrid, de los Servicios Sociales municipales y la actividad específica de los Centros de Servicios Sociales que integran la red de Atención Social Primaria.

### 8.4 Participación en otras jornadas.

Los profesionales del departamento de coordinación y gestión de la atención social primaria participan como ponentes en diferentes actividades formativas (jornadas, sesiones, congresos,) como representantes del mismo, de acuerdo a lo siguiente:

Participación en actividades formativas/divulgativas	Contenido
Jornada "Las TIC's en la Gestión de los Servicios Sociales". Fundación Socinfo. INAP.	<b>Ponencia:</b> Tecnologías de la información y comunicación en la gestión de los Servicios Sociales. Experiencia en el Ayuntamiento de
Jornada "Los Servicios Sociales ante las catástrofes". DG Integración Comunitaria y Emergencia Social	<b>Ponencia:</b> Actuación de los Equipos de Activación de Recursos Sociales en situaciones de catástrofes.
Jornada "Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez". DG Personas Mayores y Servicios Sociales	<b>Ponencia:</b> Propuesta de Equipo de trabajo con las Personas Mayores y sus Familias



La gestión de Servicios Sociales. Federación Madrileña de Municipios	<b>Ponencia:</b> La gestión de los Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid
Jornadas sobre la incorporación familiar y el tránsito a la vida adulta de los jóvenes en acogimiento residencial.	<b>Ponencia:</b> La atención a las familias en los Centros de Servicios Sociales
Curso Formación a profesionales de la Comunidad de Madrid.	<b>Ponencia:</b> Itinerario de Atención Social a las personas dependientes
Jornada “Orientación sociolaboral con colectivos vulnerables” DG. De Integración Comunitaria y Emergencia Social.	<b>Ponencia:</b> “Certificados de Exclusión Social”

Asistencia a actividades formativas/divulgativas	Contenido
Jornada IMPULSEM. Ayuntamiento de Barcelona	Presentación del Plan de Acción de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona
V Congreso Mundial HOMESHARE.	Experiencias intergeneracionales y envejecimiento activo.
Foro Mundial sobre violencias urbanas.	Intervención Comunitaria Intercultural.
I Jornada AMAVIR: La responsabilidad profesional en el Trabajo Social.	Ética de profesional del Trabajo Social
Jornada formativa en materia de Vivienda EMVS	Reglamento EMVS. Acceso a Viviendas Sociales. Importancia de los informes sociales. Coordinación EMVS/ Distritos.
I Jornada Aprendizaje – Servicio Ayuntamiento de Madrid y Universidades Públicas Madrileñas	Aprendizaje Servicio: concepto, proyectos existentes y propuestas.
Madrid Ciudad Amigable de los Mayores	Presentación del Plan de Acción 2017-2019
Encuentro de Ciudadanía, Servicios Sociales y entidades sociales del ámbito de la Acción Social del Distrito de Fuencarral El Pardo.	Puertas abiertas de los equipamientos municipales de Acción Social. Trabajando por la inclusión social.
Jornadas “Medir para actuar: el reto del envejecimiento”	Envejecimiento activo
Talleres Bono Social	Nueva regulación del bono social eléctrico.
Jornada Protección Internacional aspectos jurídicos.	Regulación de la protección internacional.



Jornada “Los Consejos de Infancia y Adolescencia”. DG Menores y Familia	Los Consejos de Infancia y Familia.
XIII Congreso Estatal y I Iberoamericano de Trabajo Social. Mérida	Asistencia al Congreso. Construyendo Comunidades Sostenible
Congreso Mundial Smart City. Barcelona	Asistencia al Congreso y Comunicación sobre el Tecnologías de la Información y Comunicación en la Gestión de los Servicios Sociales. Experiencia en Madrid.

## 8.5 Proyecto de “Supervisión los trabajadores sociales de los Centros de Servicios Sociales”

En septiembre de 2016, desde el Departamento de Coordinación y Gestión de la ASP se impulsó un contrato de Supervisión con la finalidad de proporcionar apoyo técnico a los trabajadores/as sociales que realizan la atención directa a los ciudadanos, así como a los Jefe/as de Sección de Coordinación de Centros de Servicios Sociales y a los Directores/as de los Centros de Servicios Sociales que coordinan a estos profesionales, el cual finalizó en febrero del 2017. Se desarrolló mediante 123 sesiones de supervisión grupal sobre la intervención social individual y familiar llevada a cabo con las personas atendidas en los Servicios Sociales de Atención Primaria del municipio de Madrid.

Por un lado se celebraron **15 sesiones grupales de supervisión con Directores/as de Centros de Servicios Sociales y Jefes/as de Sección de Coordinación de estos Centros con un total de 58 profesionales**. El contenido de estas sesiones versó sobre las técnicas y habilidades directivas para la coordinación de los equipos de trabajadores/as sociales que realizan la atención social a los ciudadanos.

Por otro, se celebraron de **108 Sesiones grupales de supervisión con los equipos de trabajadores/as sociales de los 35 centros de servicios sociales del municipio que realizan la atención directa a los ciudadanos (424 profesionales)** El contenido de las sesiones versó sobre la intervención social individual y familiar llevada a cabo por los trabajadores/as sociales, así como sobre la relación de ayuda establecida con los usuarios.

Ante la positiva acogida por parte de los profesionales de la red de atención social primaria, se promovió un nuevo contrato de servicios para la supervisión de los trabajadores sociales, que se inició en octubre de 2017 y finalizará el 30 de septiembre de 2018.



## 8.6 Día mundial del Trabajo Social

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Trabajo Social, el día 21 de marzo, el Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria organizó el encuentro “Visibilidad y reconocimiento institucional al colectivo de trabajadoras y trabajadores sociales municipales”, cuyo objetivo era reconocer el compromiso, la contribución y la labor de los trabajadores sociales en el ámbito municipal.

En dicho acto participaron doce trabajadores/as sociales que desarrollan su profesión en distintos ámbitos: salud, servicios sociales, vivienda, emergencias, atención a la infancia, cultura, participación ciudadana y violencia contra las mujeres.

El punto de partida de sus exposiciones fue una reflexión en torno a los siguientes aspectos, poniéndolos en relación con su ámbito particular de intervención:

- Misión del trabajo social en cada ámbito de trabajo,
- Contribuciones y logros en el ejercicio de la profesión,
- Retos en la práctica profesional

El encuentro tuvo lugar en el salón de actos del Centro Dotacional Integrado de Arganzuela, con una asistencia de 148 profesionales.

## 8.7 Gestión de contenidos Web municipal

Se han realizado acciones de mantenimiento de la información que consta en la Web en materia de atención social, fundamentalmente en temas relacionados con la petición de cita previa por parte del ciudadano y con la actualización de la información de los centros de servicios sociales.

La intranet municipal ha sido una herramienta de comunicación utilizada en el proceso de elaboración del Plan de Mejora de Atención Social Primaria: encuestas de opinión, cuestionarios de evaluación y publicación de informes de resultados.

# 9. FONDO DOCUMENTAL DE SERVICIOS SOCIALES

El Área de Gobierno competente en materia de Servicios Sociales cuenta desde su creación, año 1986 con un **Fondo Documental** especializado en temas de bienestar y atención social, que sirve de apoyo tanto al trabajo técnico desarrollado por el personal del Área, como a las personas y organizaciones externas interesadas en el estudio o la



atención de los problemas sociales. En este último caso las peticiones específicas deben ser detalladas y motivadas para su posterior valoración.

La prestación de este servicio conlleva tres tipos de actividades:

1. **Selección, adquisición y análisis documental** de libros, publicaciones periódicas, artículos de revistas, legislación y otros documentos, efectuando su posterior grabación en las correspondientes bases de datos.
2. **Atención a las consultas** requeridas por los profesionales del Área, consistentes en: atención personalizada (telefónica, presencial, correo electrónico), búsquedas automatizadas de referencias bibliográficas así como apoyo y asesoramiento para la realización de búsquedas especializadas, facilitación de documentos para su consulta o reprografía y préstamos personales.
3. **Difusión de la información** mediante el envío de:
  - **Dos boletines electrónicos** de información bibliográfica con periodicidad cuatrimestral: el **Boletín de Novedades** y del **Boletín de Sumarios**. Por primera vez, en febrero de 2017, se incluye enlace al sumario de las revistas electrónicas que lo permiten, pudiendo acceder al texto completo de las mismas.

Número de boletines distribuidos	1.392
Número de usuarios finales	232

- **Un boletín electrónico** de legislación con periodicidad mensual: **Boletín de Legislación de Servicios Sociales** y que desde junio de 2011 se distribuye a través de **Ayre** (Intranet Municipal). Se publica la serie completa desde el primer boletín electrónico de septiembre de 2009.
- **Correos electrónicos informativos** diarios enviados desde el Fondo Documental a los usuarios a través de listas de distribución predeterminadas.

Número de correos electrónicos enviados	99
Número de usuarios finales	208



Durante el año 2017 el **Fondo Documental de Servicios Sociales** ha participado activamente en la labor de apoyo documental a los **Distritos** haciéndoles llegar de manera continua y directa toda la información difundida desde el Fondo Documental. Igualmente continúa con la **Difusión Selectiva de Información** como servicio de alerta informativa que se anticipa a las necesidades de los distintos grupos de usuarios en temas como crisis económica y pobreza energética.

Con motivo de la revisión del actual modelo de atención social por parte del Departamento de Coordinación y Gestión de la atención social primaria, desde el **Fondo Documental** se elabora una búsqueda de fuentes de información y bibliografía que sirvan de referencia y apoyo al grupo de trabajo previo a la celebración, en noviembre de 2017, de las Jornadas Técnicas sobre el Plan de Mejora de la Atención Social Primaria.

- ☆ **El Fondo documental mantiene la línea de ampliar la oferta de información a todos los usuarios**, tanto cuantitativa como cualitativamente, a través de una mayor difusión incluyendo **de manera directa a los Distritos y Centros de Servicios Sociales** haciéndoles llegar información de interés relacionada con los servicios sociales. Contamos para ello con la colaboración de los jefes de departamento de los Distritos de manera que a su vez, hagan llegar esta información al personal dependiente de ellos. La información seleccionada incluye:
  - Noticias de interés relativas al ámbito de los servicios sociales (bienestar social, trabajo social, familia, menores, personas mayores, discapacidad, accesibilidad, dependencia, inclusión social, estudios sociológicos, datos estadísticos, legislación, etc.).
  - Todo tipo de **publicaciones**, monografías, informes, investigaciones en curso, todo ello **en formato pdf. y a través del correo electrónico**.
  - **Disposiciones legales** que por su especial interés se envían anticipadamente a la posterior publicación del Boletín de Legislación mensual.
  - **Información sobre jornadas, congresos, cursos** que permitan tanto la actualización de conocimientos teóricos de los profesionales como la formación práctica en materias afines a los servicios sociales.

Para la organización del tratamiento y gestión informatizada de la documentación el Fondo Documental cuenta con **dos bases de datos referenciales: Base de Datos Bibliográfica y Legislativa** cuyo soporte informático es el Sistema Integrado de Gestión Documental Absys 7.5 (**Absys Express**).

El Fondo Documental de servicios sociales está integrado por:



TIPO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	VOLUMEN GLOBAL	INCORPORACIONES 2017
Libros	5.719	140
Documentos	3.966	84
Revistas	123	0

A finales de febrero de 2017 se gestiona con el IAM retomar la petición efectuada en agosto de 2015 en la que se solicitaba la compra del módulo OPAC, así como de una licencia de trabajo concurrente para la aplicación Absys Express (Base de datos Bibliográfica y Legislativa). Concluidas las gestiones se instala el 26 de abril de 2017 permaneciendo en pruebas por cuestiones técnicas.

El préstamo interno de libros, revistas y documentos alcanzó en 2017 un total de 90 solicitudes atendidas.

Atención de consultas y solicitudes de información y/o documentación sobre los servicios sociales municipales, tanto de particulares o profesionales externos interesados, como de otras entidades y Centros de Documentación.

En cuanto a los niveles de actuación alcanzados a lo largo del 2017 en el mantenimiento y gestión informatizada de las dos Bases de Datos son los que se reflejan en el cuadro siguiente:

BASES DE DATOS	Total de Registros	Nuevos Registros
Bibliográfica	14.285	378
Legislativa	7.616	284

Las peticiones de búsqueda especializada durante el 2017: Se han atendido 100 peticiones de búsqueda de información en ambas bases de datos a petición de los profesionales y responsables del Área. Aproximadamente el 28% de estas peticiones han sido de carácter legislativo, el 42% bibliográfico y el 30% restante búsquedas en Internet.



## Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria



## INTRODUCCIÓN

---

El Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria, dependiente de la Subdirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, desarrolló durante 2017, funciones dirigidas principalmente a dos áreas de intervención: la Planificación de la Atención Social Primaria y la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las situaciones de Dependencia.

El Departamento realiza trabajos de análisis, planificación, evaluación y difusión, en materia de Atención Social Primaria; y colabora con el resto de Direcciones Generales del Área de Gobierno, que requieran apoyo en estas tareas. Todo ello, dentro del marco de las competencias delegadas a la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales de *“detectar y estudiar las necesidades sociales, planificar y programar la red de Servicios Sociales municipales de Atención Social Primaria, así como, implantar y evaluar criterios y estándares de calidad”*.

Asimismo, desarrolla la gestión y seguimiento de los procesos relacionados con la Atención a la Dependencia y la Autonomía Personal, conforme a la competencia de la Dirección General, de *“promocionar la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con los convenios de colaboración que se suscriban con la Comunidad de Madrid”*.



## 1. PLANIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

---

Las funciones de planificación de la Atención Social Primaria se dirigen al **análisis de datos sociodemográficos y de la atención social** del municipio y sus distritos, como pilar para la programación desarrollada por este u otros departamentos.

Dentro del marco de calidad, se realizan estudios de opinión y de necesidades, así como, la **evaluación** de la actuación municipal en la Atención Social Primaria.

La **comunicación y difusión de la información** sobre los Servicios Sociales en la **web municipal y la intranet**, es uno de los cometidos del Departamento, su alcance abarca tanto a los ciudadanos y ciudadanas como a los profesionales municipales, garantizando la participación y transparencia en la Atención Social Primaria. Durante el año 2017, se ha priorizado la utilización y revisión de un lenguaje inclusivo en todas las publicaciones.

El Departamento presta apoyo técnico, tanto a la Dirección General como a los Departamentos de Servicios Sociales de los veintiún distritos, en aquellos ámbitos de su competencia.

### 1.1. Análisis y estudios sociales

---

El Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria ha desarrollado tareas de explotación de datos e investigación, de cara a la toma de decisiones, evaluación y mejora de los procesos de colaboración.

Para ello, ha llevado a cabo la recopilación y análisis de fuentes propias y externas, así como, de los datos obtenidos de estudios realizados mediante contratación externa.

Entre las principales actuaciones desarrolladas en 2017, se destaca:

- La **representación espacial del análisis de datos**, basada en criterios objetivos y contrastables sobre las necesidades u otras características de una zona o distrito, que permite fundamentar la planificación presupuestaria y de recursos a cualquier departamento o profesional.
  
- Se han desarrollado trabajos de **análisis y apoyo técnico** a la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, así como, a los departamentos de otras Direcciones Generales, desarrollando **análisis estadísticos** específicos a partir de fuentes de información internas (BI.CIVIS, Estadística Ayuntamiento de Madrid) y externas (RMINWEB, SIDEMA, INE...). Durante el año 2017, se realizaron diferentes informes y estimaciones, entre los que se destaca:



- **Análisis de los perfiles de demanda del servicio de ayuda a domicilio municipal (SAD) para mayores**, con el objetivo principal de identificar y caracterizar los perfiles de demanda del SAD municipal, de tal manera, que se pueda calibrar el impacto que puedan tener ciertos filtros basados en variables relacionadas con la autonomía personal, la vulnerabilidad social o la capacidad económica y el objetivo complementario de analizar el itinerario de estos demandantes de SAD en relación con el sistema de protección a la dependencia.
  - **Análisis a través de muestreo del instrumento de valoración a personas mayores: Baremo municipal de valoración de las situaciones de necesidad**, con el objetivo de conocer su adecuación a los distintos perfiles y factores de necesidad, con la posterior elaboración de propuestas de mejora en el proceso de actualización de dicho baremo.
  - **Análisis comparativo**, a través de muestreo, del instrumento de valoración a personas mayores: "Baremo municipal de valoración de las situaciones de necesidad" con el "Baremo de Valoración de los grados de Dependencia" utilizado para la declaración de las situaciones de dependencia.
  - **Análisis de la situación actual de la prestación de Renta Mínima de Inserción**, con el objetivo de conocer aspectos tanto de las familias beneficiarias de la prestación económica, como de la gestión de la misma.
  - **Análisis de las cargas de trabajo del personal**, tanto del personal propio, como de otros Departamentos.
  - **Estimación de personas en situación de pobreza energética**, utilizado como fuentes, datos obtenidos de la Encuesta de Calidad de Vida, la Encuesta de Presupuestos Familiares, Informe de la Comisión Nacional de los Mercados e Informe de Sostenibilidad realizado por Iberdrola.
  - **Estudios sobre la realidad distrital**, que permiten conocer la situación y detectar posibles desequilibrios territoriales y del funcionamiento de la red de atención social. Este tipo de análisis se realiza de manera continua como **fuente de información** y como **apoyo a los Departamentos de Servicios Sociales** de los distritos, que lo solicitan. En este sentido, se ha proporcionado apoyo técnico y la elaboración de informes distritales en materia de atención social, atención a la dependencia y explotación de datos sociodemográficos.
- Durante el 2017 se han analizado los resultados obtenidos del **Estudio de necesidades sociales en el municipio de Madrid**, cuyo trabajo de campo fue realizado durante el año 2016.

Se trata de un estudio cuantitativo que persigue un doble objetivo:



- Identificar los problemas y necesidades sociales actuales de las personas que viven en la ciudad de Madrid, con una especial atención al colectivo de menores y sus familias y a la situación de la mujer.
- Conocer la realidad social de cada distrito e identificar medidas comparativas sobre vulnerabilidad o exclusión social.

A partir de los resultados obtenidos de la explotación de datos de esta encuesta, se han realizado los siguientes informes y monografías:

- Un informe sobre las necesidades sociales y los factores de exclusión del municipio de Madrid.
- Una monografía sobre las necesidades sociales sobre menores y sus familias del municipio de Madrid.
- Veintiuna monografías, una por distrito, sobre las necesidades sociales de cada uno de ellos.

Los datos obtenidos del estudio han sido facilitados a otras Direcciones Generales y Áreas de Gobierno, para la incorporación en sus evaluaciones y programaciones, permitiendo planificar y ejecutar medidas y actuaciones concretas sobre las áreas de necesidad detectadas.

En particular, destacar la explotación del estudio realizado para el sector de población de personas con 65 y más años y su posterior presentación en las Jornadas “Medir para actuar: El reto del envejecimiento”.

## 1.2. Planificación

---

Durante el año 2017, el Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria ha apoyado la planificación y programación de los diferentes departamentos del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, destacando la elaboración de estudios y procedimientos:

- Continuando con la labor realizada durante el año 2016, en la elaboración del diagnóstico para el **Plan de Mejora de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid**, desde el Departamento se ha participado en los distintos espacios de trabajo y en el análisis necesario para su planificación:
  - Participación en el **Grupo Motor**, encargado de liderar el proceso de análisis y elaborar las propuestas de mejora, así como, en los **Grupos Focales** responsables de afianzar las grandes líneas del nuevo modelo organizativo.
  - **Eexploitación** de datos obtenidos de la **Encuesta de Áreas de Mejora realizada a los/las profesionales de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria**. Asimismo, se elaboró el correspondiente **informe de resultados**, que analiza la



prioridad otorgada, por las/los profesionales, a cada uno de los objetivos que integran el Plan de Mejora de la Atención Social Primaria, así como, las acciones seleccionadas por los/las profesionales para la consecución de cada uno de los objetivos propuestos.

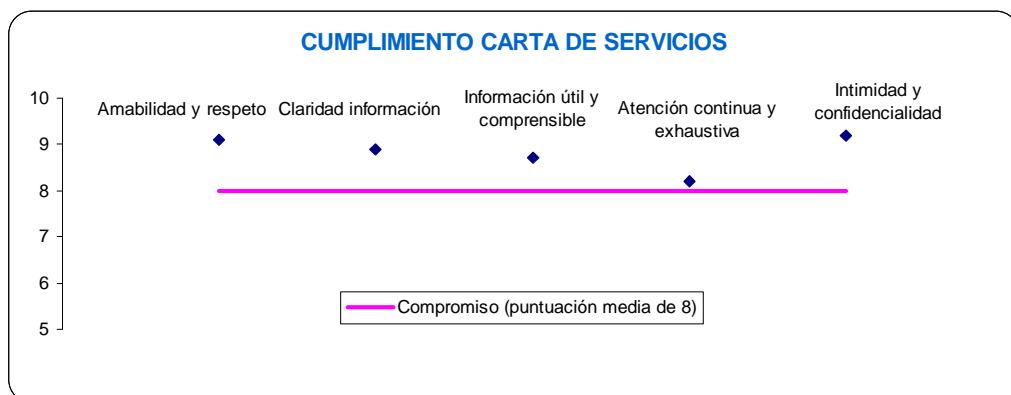
- **Estudio territorial de la demanda** utilizando de referencia datos de gestión de prestaciones o servicios municipales tramitados por los centros de Servicios Sociales.
- Realización de un **análisis-propuesta** sobre la “**Redistribución de plantilla de Servicios Sociales**”, teniendo en cuenta como criterio de distribución, las características socioeconómicas de cada distrito y a las cargas de trabajo del personal.

### 1.3. Evaluación y Calidad

Durante el año 2017 se ha realizado el **Estudio de opinión de las personas usuarias de los centros municipales de Servicios Sociales de Atención Social Primaria**, a través del análisis de 1.770 entrevistas realizadas a las personas, que acababan de ser atendidas por un/a Trabajador/a Social. Los cuestionarios se realizaron en todos los centros municipales de Atención Social Primaria.

Los resultados pusieron de relieve una continuidad de los niveles de satisfacción con respecto a las encuestas realizadas en 2013 y 2015; confirmando la elevada satisfacción general de los usuarios y usuarias, con una puntuación media de 8,7, sobre 10.

Este estudio, entre otras variables, mide algunos de los compromisos recogidos de la Carta de Servicios de los centros de Servicios Sociales de la Atención Social Primaria, pudiendo afirmar que han sido ampliamente cumplidos.



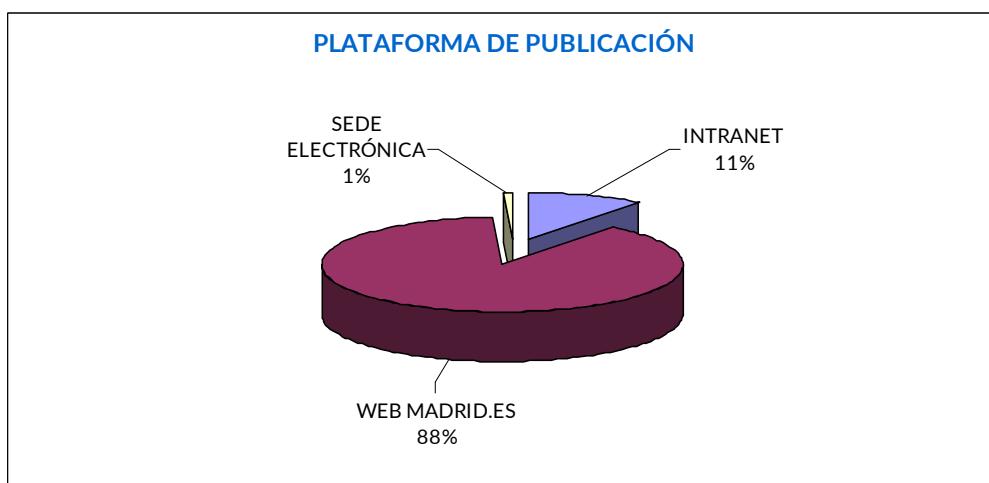
Asimismo, este análisis, permite identificar áreas de mejora, así como los puntos fuertes de la atención social prestada, destacando la influencia de la intervención social sobre la vida cotidiana de las personas usuarias y sus familias.



## 1.4. Gestión de información y contenidos

Desde el Departamento de Planificación, se desarrollan e impulsan aquellas tareas relacionadas con la difusión de la información y contenidos, destinadas tanto a la ciudadanía, como al personal municipal; a través de distintos portales, como son la intranet municipal “Ayre”, la web del Ayuntamiento de Madrid “madrid.es” y la sede electrónica.

El 88% de las intervenciones, se han realizado en la web municipal, bien elaborando e incorporando contenidos nuevos, o bien, actualizado información publicada.



Durante el 2017, se han resuelto más de 100 incidencias, como respuesta, bien a solicitudes comunicadas por la ciudadanía, a través de la web municipal; o bien, por los responsables de los recursos publicados, que comunican nueva información referente a su centro o competencia.

Desde el Departamento, también se apoya a la publicación de contenidos de otros departamentos, a petición de los mismos. Durante el año 2017, se ha realizado el mantenimiento y actualizaciones en materia de vivienda y de personas sin hogar, hasta la creación y formación de su propia Unidad Gestora.

Los principales contenidos que se han revisado, elaborado y publicado, durante el 2017, han sido los siguientes:



TEMA / CONTENIDO	PORCENTAJE
Centros de Servicios Sociales	28%
Colonias Históricas	14%
Samur Social y Personas sin hogar	13%
CSC Josefa Amar	10%
CSC Casino de la Reina	6%
CSC Espacio Encuentro Feminista	6%
Vivienda	6%
Planificación	6%
Atención a la Dependencia	5%
Tareas de mantenimiento web	6%

### - Intranet municipal: Ayre

#### **- Actualización Mapa Social de la Ciudad de Madrid 2017**

El Mapa Social es una herramienta de visualización espacial, que recoge los principales indicadores referidos a la estructura sociodemográfica y a la condición socioeconómica de la población, así como a la atención social prestada por la red municipal.

El Mapa está compuesto de un total 30 indicadores representados cada uno de ellos a través de un mapa, todos ellos desagregados a nivel de distrito. Se clasifican como **indicadores de la situación social**, procedentes de diferentes fuentes estadísticas relativas a las características de la población: su situación socioeconómica, educativa y de salud. Asimismo, incluye **indicadores de la atención social**, que ofrecen información sobre las prestaciones y servicios proporcionados por los Servicios Sociales municipales u otras instituciones.

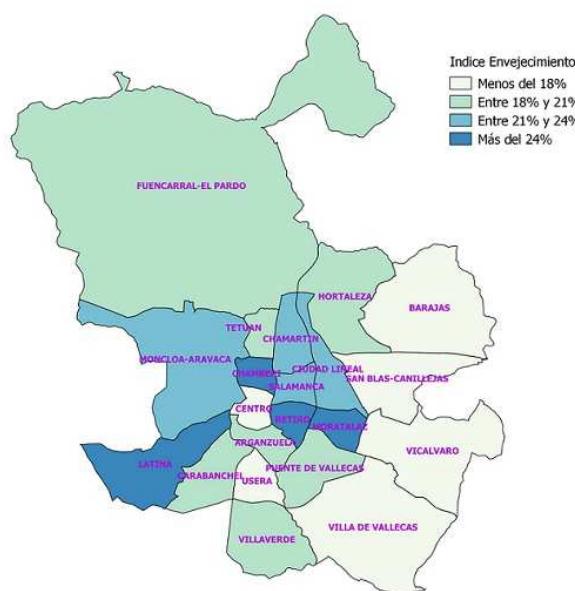
El Mapa Social ha recibido 213 visitas, en las que se han producido 532 visualizaciones, a lo largo del año 2017.

[Portada](#)[Presentación](#)[Situación social](#)[Población](#)[Índice de envejecimiento](#)[Razón de juventud](#)[Porcentaje de población extranjera](#)[Tasa de crecimiento demográfico](#)[Número de personas de 80 y más años](#)[Número de hogares monoparentales](#)[Empleo](#)[Educación](#)[Renta](#)[Salud](#)[Vivienda](#)[Atención social](#)

## Índice de envejecimiento

[imprimir](#) [enviar a un compañero/a](#) [añadir a favoritos](#)

### Documentación asociada

[Índice de envejecimiento \(19 Kbytes pdf\)](#)

Los distritos más envejecidos, como **Moratalaz** (25,90%) y **Retiro** (25,26%), duplican el índice de envejecimiento de los distritos más jóvenes, como **Villa de Vallecas**, donde aproximadamente 1 de cada diez personas tiene 65 años o más.

ÍNDICE DE ENVEJECIMIENTO: Proporción de personas de 65 y más años en relación con el total de población.

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Hacienda. Subdirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes a 1 Enero de 2017.

### - Guía de Recursos de Vivienda y Alojamiento:

Durante el año 2017 se ha realizado el mantenimiento de la Guía de Recursos de Vivienda y Alojamiento creada en el año 2014. Contiene 70 recursos con información sobre los datos de contacto, requisitos para el acceso, forma de derivación y documentación complementaria.

La Guía de recursos de Vivienda y Alojamiento ha recibido 3.242 visitas y 25.930 visualizaciones.

### - Web municipal Madrid.es

En la web municipal se lleva a cabo la elaboración, mantenimiento y actualización de contenidos relacionados con los Centros municipales de Servicios Sociales, Centros y Espacios Comunitarios y la información referente a la atención a la personas en situación de dependencia.



#### - Centros de Servicios Sociales

Durante el año 2017 se han realizado tareas de mantenimiento de la información que figura en la Web sobre los Centros de Servicios Sociales municipales: cambios de direcciones y teléfonos, incorporación de avisos referentes a horarios, obras en los centros...

La información relativa a los centros municipales de Servicios Sociales ha sido consultada por 17.096 personas distintas, que han realizado 32.102 visitas.

#### - Centros Sociales y Espacios Comunitarios

Desde el Departamento, se llevan a cabo la difusión de la información relativa a los centros y espacios comunitarios, ofreciendo todos los contenidos relacionados con su funcionamiento, las actividades y programación mensual.

Durante el año 2017, se han puesto en funcionamiento dos nuevos centros, el Centro Comunitario Colonias Históricas, en el distrito Chamartín, y el Espacio Encuentro Feminista, en el distrito Centro.

	Personas	Visitas
Centro Social Comunitario Josefa Amar	1.193	2.137
Centro Social Comunitario Casino de la Reina	7.157	13.369
Centro Comunitario Colonias Históricas	530	616
Espacio Encuentro Feminista	135	135

#### - Especial informativo atención a la dependencia

En el Departamento también se realizan las tareas de actualización y mantenimiento de la información relativa a la atención a la dependencia, a través un especial informativo, en el que se recoge la normativa, procedimientos y prestaciones.

Esta información fue consultada por más de 11 mil personas y alcanzó un total de 19.630 visitas.



## Atención a la dependencia

[← Volver](#)

## Portada

[Presentación](#)[Normativa reguladora](#)[Catálogo de servicios y  
prestaciones de la Ley](#)[Procedimiento y trámites](#)[Otros servicios  
municipales de apoyo a  
personas en situación de  
dependencia](#)[Servicios de información](#)[Preguntas frecuentes](#)

## Presentación

Para facilitar a las personas de la ciudad de Madrid, el ejercicio de sus derechos, el acceso a las prestaciones y servicios que se recoge en el sistema de protección social, se recopila y sistematiza la siguiente información sobre la "Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia".

Catálogo de servicios y prestaciones de la  
Ley

Esta sección ofrece información sobre los servicios establecidos en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Apoyo a las personas en situación de dependencia.

## Procedimiento y trámites

Información sobre el procedimiento de valoración de la situación de dependencia, requisitos, documentación, trámites complementarios...

Otros servicios municipales de apoyo a  
personas en situación de dependencia

En esta sección se ofrece información de otros recursos y servicios municipales de apoyo que no se encuentran recogidos en la Ley.

## Preguntas frecuentes

Respuestas a las preguntas y dudas más frecuentes relacionadas con la "Ley de Dependencia".

## 2. ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

La publicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, define la dependencia como el *"estado de carácter permanente, en que se encuentran las personas que precisan ayuda de otra u otras personas para realizar las actividades básicas de la vida diaria, por razones de edad, enfermedad o discapacidad ligados a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial"*.

Asimismo, reconoce que las necesidades de las personas en situación de dependencia sean atendidas, fundamentalmente, desde los ámbitos autonómico y local.



En este sentido, la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid vienen suscribiendo, anualmente, un Convenio de colaboración en el que se incluye la atención a las personas en situación de dependencia. La gestión de esta materia, durante el año 2017, ha estado amparada por el Convenio suscrito entre ambas administraciones, para la atención a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de otros programas de atención social.

El Estado y las CCAA son las instituciones competentes en la aplicación de la Ley de Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal, quedando el papel de los Ayuntamientos determinado por la legislación autonómica de desarrollo.

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, asume competencias en materia de atención a las situaciones de dependencia dentro del marco de colaboración con la Comunidad de Madrid.

El Ayuntamiento tiene atribuidas las siguientes funciones:

- Información y orientación sobre la gestión de todos los procedimientos asociados a la atención a situaciones de dependencia.
- Tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y de revisión del Programa Individual de Atención (PIA), que ha de resolver la Comunidad de Madrid.
- Realización del trámite de consulta a los solicitantes sobre la preferencia de servicios y prestaciones del Catálogo de Dependencia.
- Asesoramiento y acompañamiento desde la Atención Social Primaria durante el proceso de resolución de la valoración y determinación de la modalidad de intervención más adecuada.
- Elaboración de los informes sociales, que acompañan a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, así como, de los informes de idoneidad de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF).
- Realización y tramitación de las solicitudes de aplicación del trámite de urgencia, en los casos que lo precisen.

El procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, se inicia a instancia de la persona interesada, que lo solicitará a través de los centros de Servicios Sociales municipales. Presentada la solicitud, desde el Ayuntamiento se hace llegar a la Comisión Técnica de Valoración de la Dependencia de la Comunidad de Madrid, quien emite el dictamen con el grado de dependencia del solicitante.

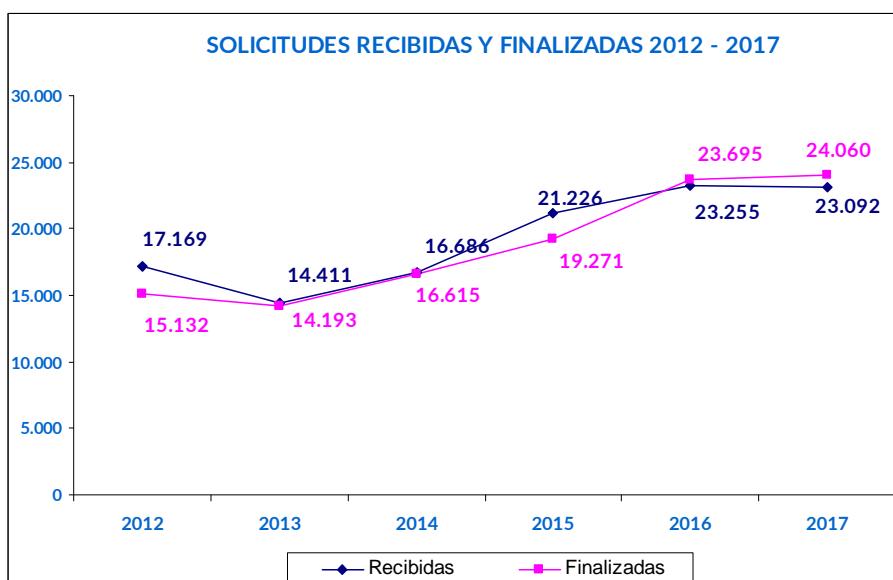
Según la Ley, para las personas con Grado de Dependencia reconocido, la Comunidad de Madrid inicia el procedimiento para la elaboración del PIA, estableciendo el derecho a los servicios y/o prestaciones económicas.



## 2.1. Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia

Durante el año 2017, el Ayuntamiento de Madrid recibió, un total de 23.092 solicitudes. El Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria, revisa el aporte documental de la solicitud, si procede, realiza los requerimientos oportunos y adjunta el correspondiente informe social. Todo ello, con el fin de garantizar la adecuada instrucción de las solicitudes, que son remitidas, posteriormente, a la Comunidad de Madrid.

En el siguiente gráfico puede observarse la evolución de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia de los últimos seis años, mostrando el dato de las solicitudes recibidas y el dato de **solicitudes finalizadas y remitidas a la Comunidad de Madrid**, que en el año 2017, ascendió a **24.060 solicitudes**.

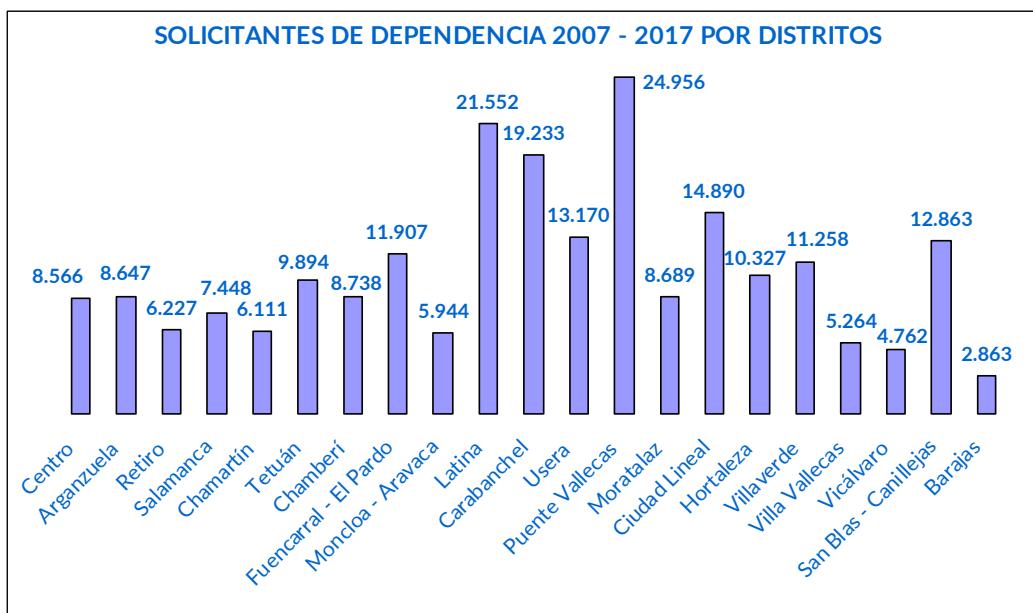


Los distritos que más solicitudes registraron fueron **Latina**, con 2.563 solicitudes, y **Puente de Vallecas**, con 2.429; lo que supone un 11% y un 10%, respectivamente, del total de solicitudes recibidas. La distribución por distritos de las solicitudes tramitadas fue la siguiente:



DISTRITO	Nº SOLICITUDES	% SOLICITUDES
Centro	791	3,43%
Arganzuela	845	3,66%
Retiro	519	2,25%
Salamanca	763	3,30%
Chamartín	540	2,34%
Tetuán	911	3,95%
Chamberí	876	3,79%
Fuencarral - El Pardo	1.348	5,84%
Moncloa - Aravaca	491	2,13%
Latina	2.563	11,10%
Carabanchel	2.094	9,07%
Usera	1.364	5,91%
Puente Vallecas	2.429	10,52%
Moratalaz	1.065	4,61%
Ciudad Lineal	1.575	6,82%
Hortaleza	1.041	4,51%
Villaverde	1.143	4,95%
Villa Vallecas	585	2,53%
Vicálvaro	589	2,55%
San Blas - Canillejas	1.294	5,60%
Barajas	260	1,13%
Otros	6	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>23.092</b>	<b>100,00%</b>

Si nos centramos en el número de solicitudes gestionadas por cada distrito, desde que se aprobó la Ley, podemos observar que estos dos distritos, son los que también acumulan mayor número de solicitudes, tal y como se muestra en el siguiente grafico.





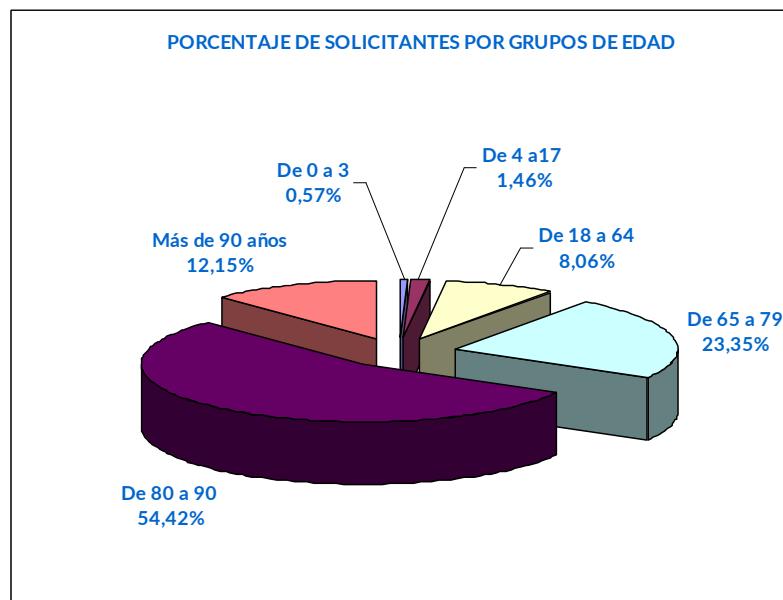
Las solicitudes enviadas a la Comunidad de Madrid, se acompañan del correspondiente informe social de dependencia, elaborado por los Trabajadores y Trabajadoras Sociales municipales. Durante el año 2017, se realizaron **22.988 informes sociales**. La distribución por distritos es la siguiente:

DISTRITO	Nº INFORMES	% INFORMES
Centro	787	3,42%
Arganzuela	843	3,67%
Retiro	513	2,23%
Salamanca	761	3,31%
Chamartín	540	2,35%
Tetuán	905	3,94%
Chamberí	876	3,81%
Fuencarral - El Pardo	1.342	5,84%
Moncloa - Aravaca	488	2,12%
Latina	2.558	11,13%
Carabanchel	2.086	9,07%
Usera	1.359	5,91%
Puente Vallecas	2.414	10,50%
Moratalaz	1.063	4,62%
Ciudad Lineal	1.566	6,81%
Hortaleza	1.038	4,52%
Villaverde	1.137	4,95%
Villa Vallecas	582	2,53%
Vicálvaro	584	2,54%
San Blas - Canillejas	1.288	5,60%
Barajas	258	1,12%
<b>TOTAL</b>	<b>22.988</b>	<b>100,00%</b>

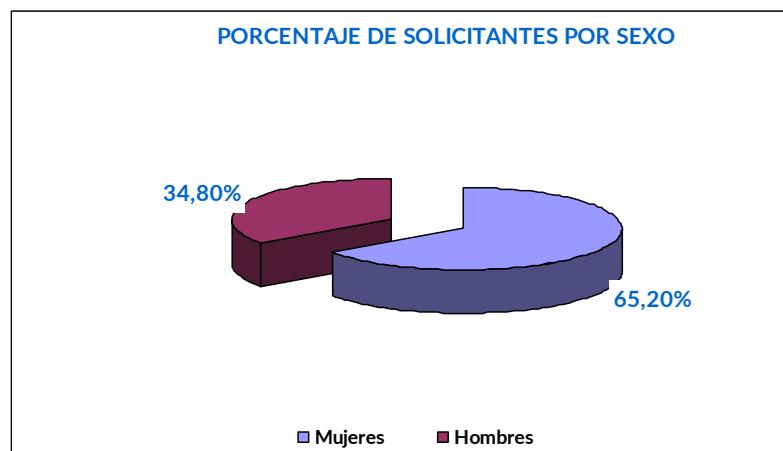
El **análisis de las personas solicitantes** de reconocimiento de la situación de dependencia, durante el año 2017, muestra una mayor presencia de mujeres y de personas con edades comprendida entre 80 y 90 años.

La distribución de solicitantes por grupos de edad y sexo, pone de relieve que totalizando el dato de edad, de cada 100 solicitudes, 90 pertenecen al tramo de edad de 65 y más años.

El grupo de edad con mayor representación es el de personas de 80 a 90 años, puesto que de cada 10 solicitudes, 5 pertenecen a este grupo.

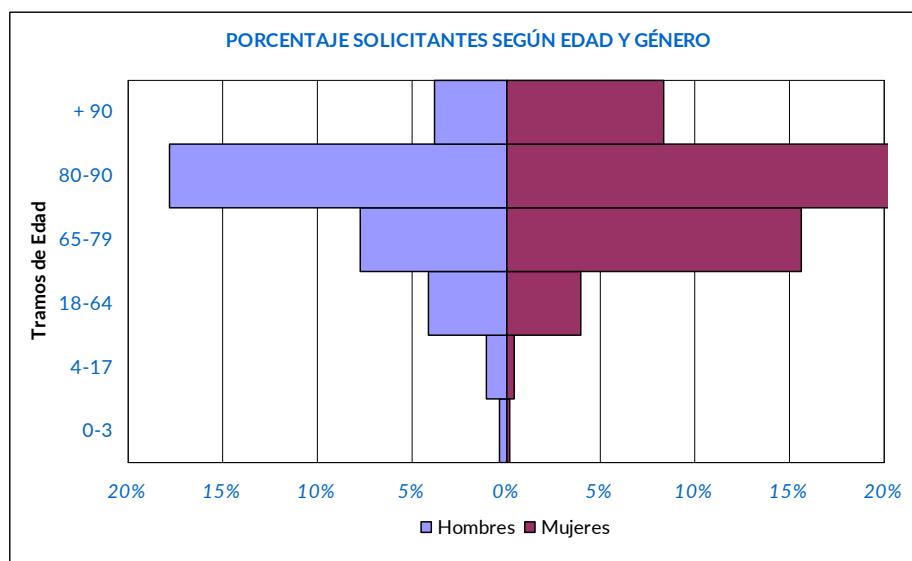


En cuanto al género de los solicitantes, según la distribución de frecuencias, de cada 100 solicitudes, 65 son mujeres.



Aunque la situación de dependencia puede afectar a personas de cualquier edad, podemos concluir, que el perfil de las personas solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia del municipio de Madrid responde a:

- Los signos de envejecimiento del municipio de Madrid, como repercusión a la mejora de la calidad de vida de una población muy longeva, puesto que de cada 10 solicitudes casi 7 pertenecen al tramo de edad de personas con 80 años o más.



- Este envejecimiento está marcado por un sesgo femenino, el perfil mayoritario de las solicitudes tramitadas, pertenece a mujeres y con edad comprendida entre 80 y 90 años.

## 2.2. Trámites relacionados con el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a los servicios y prestaciones

El procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a las prestaciones del sistema, prevé diferentes trámites, que responden a la evolución de las necesidades de las personas en cada momento. Este es el caso de las solicitudes de revisión de grado, del programa individual de atención y de la solicitud de aplicación del trámite de urgencia.

### ▪ Revisiones de grado

La situación de dependencia de una persona puede variar a lo largo del tiempo, es por ello que la ley prevé la realización de revisiones de la valoración del grado reconocido, para ajustarse a las necesidades de la persona en cada momento de su vida.

Las causas que motivan la revisión del grado de dependencia son:

- Por mejoría o empeoramiento de la situación de dependencia.
- Por error de diagnóstico o en la aplicación del correspondiente baremo.

Desde el Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria, se han tramitado 953 solicitudes de grado. Este dato indica únicamente la gestión realizada en el Departamento, ya que al tratarse una solicitud a instancia de parte, la gran mayoría se dirige directamente a la Comunidad de Madrid.



- **Revisões del Programa Individual de Atención (PIA):**

El **programa individual de atención** (PIA) puede ser revisado de oficio o a instancia de parte, cuando varíe el estado de salud o el entorno de la persona en situación de dependencia, con el objetivo de adaptarse a sus necesidades.

Durante el año 2017, el Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria ha revisado y gestionado **6.686** revisiones de PIA, remitidas desde los centros de Servicios Sociales.

DISTRITO	Nº REVISIONES PIA	% REVISIONES PIA
Centro	209	3,13%
Arganzuela	296	4,43%
Retiro	203	3,04%
Salamanca	195	2,92%
Chamartín	228	3,41%
Tetuán	301	4,50%
Chamberí	247	3,69%
Fuencarral - El Pardo	433	6,48%
Moncloa - Aravaca	191	2,86%
Latina	595	8,90%
Carabanchel	585	8,75%
Usera	298	4,46%
Puente Vallecas	694	10,38%
Moratalaz	234	3,50%
Ciudad Lineal	498	7,45%
Hortaleza	373	5,58%
Villaverde	299	4,47%
Villa Vallecas	147	2,20%
Vicálvaro	150	2,24%
San Blas - Canillejas	435	6,51%
Barajas	75	1,12%
<b>TOTAL</b>	<b>6.686</b>	<b>100,00%</b>

- **Informes Sociales de Idoneidad**

La elaboración del PIA, por parte de la Comunidad de Madrid, a favor de la **Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF)**, requiere la valoración de dicha prestación como la más adecuada, por parte de los/as Trabajadores Sociales municipales. Esta valoración es plasmada en informes de idoneidad, que se elaboran desde los distritos y son remitidos a la Comunidad de Madrid.

A lo largo del año 2017, desde el Departamento se han enviado a la Comunidad de Madrid, **1.761** informes sociales.



DISTRITO	Nº INFORMES	% INFORMES
Centro	45	2,56%
Arganzuela	51	2,90%
Retiro	70	3,98%
Salamanca	96	5,45%
Chamartín	46	2,61%
Tetuán	108	6,13%
Chamberí	65	3,69%
Fuencarral - El Pardo	121	6,87%
Moncloa - Aravaca	63	3,58%
Latina	174	9,88%
Carabanchel	173	9,82%
Usera	103	5,85%
Puente Vallecas	118	6,70%
Moratalaz	67	3,80%
Ciudad Lineal	156	8,86%
Hortaleza	81	4,60%
Villaverde	51	2,90%
Villa Vallecas	41	2,33%
Vicálvaro	25	1,42%
San Blas - Canillejas	96	5,45%
Barajas	11	0,62%
<b>TOTAL</b>	<b>1.761</b>	<b>100,00%</b>

#### ▪ **Solicitud de Aplicación del Trámite de Urgencia**

El desarrollo normativo autonómico contempla, que por razones de interés público, es posible reducir los plazos del procedimiento ordinario a través de la **Solicitud de Aplicación del Trámite Urgencia**, por parte de los Servicios Sociales municipales.

Durante el año 2017 fueron tramitadas un total de **1.418** peticiones de aplicación del trámite de urgencia.



DISTRITO	Nº URGENCIAS	% URGENCIAS
Centro	106	7,48%
Arganzuela	74	5,22%
Retiro	44	3,10%
Salamanca	48	3,39%
Chamartín	29	2,05%
Tetuán	85	5,99%
Chamberí	51	3,60%
Fuencarral - El Pardo	81	5,71%
Moncloa - Aravaca	48	3,39%
Latina	133	9,38%
Carabanchel	136	9,59%
Usera	87	6,14%
Puente Vallecas	100	7,05%
Moratalaz	31	2,19%
Ciudad Lineal	115	8,11%
Hortaleza	74	5,22%
Villaverde	31	2,19%
Villa Vallecas	25	1,76%
Vicálvaro	22	1,55%
San Blas - Canillejas	87	6,14%
Barajas	11	0,78%
<b>TOTAL</b>	<b>1.418</b>	<b>100,00%</b>

### 2.3. Seguimiento y orientación en los procesos asociados a la atención a la dependencia y promoción de la autonomía personal

Durante los procesos asociados a la atención de las personas en situación de Dependencia, el Equipo de Profesionales del Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria, realiza tareas de gestión, seguimiento y orientación tanto a las personas solicitantes, como a los profesionales implicados en su atención.

Entre sus principales funciones se pueden destacar:

- **Atención a la ciudadanía y solicitantes del reconocimiento de la situación de Dependencia.**

El Equipo de Trabajadores/as Sociales del Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria, presta información, orientación y atención social, en materia de autonomía personal y dependencia a solicitantes, familiares y personas interesadas. Esta atención se realiza de manera presencial, telefónica, así como, mediante correo electrónico, respondiendo así a diferentes necesidades.

Esta actuación no se limita a la tramitación por parte del Ayuntamiento, sino que continúa tras la derivación del expediente a la Comunidad de Madrid, aún cuando la



persona ha sido valorada y disfruta de las prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia.

- **Planificación de la aplicación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Sistema de Atención a la Dependencia,**

A través de la estimación y control de las nuevas altas y el cruce de datos de las aplicaciones CIVIS y SIDEMA, los cuales son depurados y enviados a los correspondientes Departamentos de Servicios Sociales de los distritos para la puesta en marcha del correspondiente servicio.

- **Análisis sobre la gestión de los procesos de atención a la dependencia y sus prestaciones.** Resultado de ello, han sido la elaboración de diferentes informes técnicos, entre los que podemos destacar, los relativos al:

- Seguimiento de solicitudes realizadas y enviadas a la Comunidad de Madrid.
- Gestión de los informes sociales para el reconocimiento de la situación de dependencia y los informes de idoneidad para el reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF).
- Seguimiento y gestión de los programas individuales de atención, cuya resolución incluye Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD), tanto para personas mayores de 65 años, como a personas con diversidad funcional.
- Apoyo en el análisis de solicitudes de Servicio de Ayuda a Domicilio de Atención Social Primaria para su aprobación en la Comisión Técnica.

- **Coordinación con las/os profesionales de los Departamentos de Servicios Sociales de cada distrito,** principalmente en las siguientes materias:

- Asesoramiento, coordinación y seguimiento de casos a profesionales de la Atención Social Primaria.
- Coordinación y supervisión de los procedimientos relacionados con la Ley de Dependencia: solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia, revisiones de grado y revisiones del programa individual de atención.
- Valoración técnica y seguimiento de las propuestas de aplicación del trámite urgencia.

El Equipo de Profesionales del Departamento realiza también funciones de **interlocución** entre técnicos municipales de distrito y la Dirección General, competente en materia de Dependencia, de la **Comunidad de Madrid**.

Esta coordinación, está dirigida a garantizar la calidad de la atención a las personas en situación de dependencia y a prestar apoyo a los Departamentos de los Servicios Sociales de cada distrito. Los trámites y gestiones más destacados en colaboración con la Comunidad de Madrid, han sido:



- Consultas sobre expedientes en curso.
  - Coordinación de incidencias en la tramitación.
  - Aplicación del trámite de urgencia.
  - Consultas sobre las prestaciones del sistema.
- Asimismo, se presta **apoyo a profesionales implicados en la atención a personas en situación de dependencia**, tanto del ámbito social como sanitario, público y privado.

## 2.4. Formación del equipo profesional

---

Para garantizar el adecuado desarrollo de estas funciones, el Departamento fomenta la **formación continua** del equipo de profesionales, lo que contribuye, notoriamente, a la mejora de la calidad de la atención y gestión, repercutiendo positivamente en las tareas realizadas. En este sentido, durante el año 2017, la formación profesional se ha dirigido a las siguientes áreas temáticas:

- **Atención a la dependencia**, entre los que se incluyen tanto los sectores de población más afectados en su autonomía (mayores y personas con diversidad funcional), como distintos aspectos que pueden influir en su situación y entorno, especialmente a los/as cuidadores no profesionales.
- **Jurídico-Administrativo**, abarcando diferentes áreas, como la nueva regulación de procedimiento administrativo, incapacitación judicial, extranjería, la nueva ley de contratos...
- **Calidad y atención a la ciudadanía**, abordando aspectos relacionados con las necesidades y la satisfacción de la ciudadanía, así como la gestión de sugerencias y reclamaciones interpuestas.
- **Informática y competencias digitales**, entre las que incluye formación en los diversos programas del paquete office (Word, Outlook..), gestión de aplicaciones municipales, así como formación en la aplicación de la gestión de la web y la intranet municipal.
- **Servicios Sociales**, que engloba a distintos sectores de atención (familia y menores, personas inmigrantes...) y las problemáticas más significativas que les afectan.

## 2.5. Reclamaciones y sugerencias

---

Durante el año 2017, se recibieron seis reclamaciones relacionadas con la tramitación y atención a situaciones de Dependencia.

Con respecto al objeto de estas reclamaciones un 67% corresponde a reclamaciones sobre tramitaciones de dependencia realizadas por la Comunidad de Madrid y el 33%



restante, es decir, dos de estas reclamaciones, corresponde a la gestión del Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria.

El tiempo medio de resolución de las reclamaciones ha sido de un día, desde el día de asignación de la reclamación al Departamento hasta su incorporación a la aplicación PLATEA.

# Servicio de

## Programación, Evaluación y Desarrollo



## Introducción

Podemos considerar que el departamento de Programación Evaluación y Desarrollo participa de los tres ejes de actuación que pueden considerarse básicos en relación con las actuaciones municipales en torno a las personas mayores.

Por un lado está el **fomento del envejecimiento activo**, a través de la red centros, específicos o no de personas mayores y el desarrollo del proyecto de ciudades amigables con los mayores.

Además de contar con programas específicos como el ejercicio al aire libre, o de experiencias como la de las “lideresas”, es fundamental el consejo sectorial de personas mayores, ejemplo de participación ciudadana, altamente implicado a través de los grupos de trabajo, y especialmente en el seguimiento estrecho de todo el proceso de adhesión de Madrid a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores.

Otro punto fundamental es el **apoyo a la permanencia de las personas mayores en su entorno** mediante una red de servicios y centros de atención específica, para ellos y sus cuidadores, incluso en situaciones de dependencia funcional o vulnerabilidad social.

En este apartado se cuenta con programas de carácter mixto, de atención y preventivo, como “convive” o “cuidar al cuidador” y especialmente con programas de atención a personas mayores altamente vulnerables por soledad, necesidad socio sanitaria no bien cubierta, aislamiento y maltrato.

Queda una tercera línea de actuación de este departamento, relacionada con la apuesta decidida por la **calidad de los servicios** a través de la formación del personal, la evaluación y el control de los mismos, y el compromiso con el ciudadano, mediante el sistema de cartas de servicio.

Por último, dado el carácter transversal del departamento, es habitual la participación en **proyectos coordinados con otras áreas**, e incluso planes, como el *Plan de derechos humanos* o el de *Madrid, ciudad de los cuidados*.

## 1. FOMENTO ENVEJECIMIENTO ACTIVO

### Plan de acción ‘Madrid, ciudad amigable con las personas mayores’

Madrid forma parte, desde el 16 de mayo de 2014, de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS).



Desde la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales se lidera el Proyecto “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores”. Los datos del diagnóstico de amigabilidad de la ciudad de Madrid y sus conclusiones, publicados en noviembre de 2015, nos llevan a plantearnos la elaboración de un Plan de Acción para Personas Mayores, que atienda a las necesidades descritas y transforme las propuestas en acciones.

Es un proyecto de gran envergadura, que ha requerido la participación de forma coordinada y transversal de todas las Áreas de Gobierno Municipales (9 de ellas implicadas directamente en el Plan) y de las personas mayores representadas por el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid, que configuran el grupo motor.

La elaboración de este Plan precisó de reuniones con el grupo motor y con grupos de trabajo específicos para cada eje de actuación, formados con técnicos municipales y miembros del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la ciudad de Madrid. Fruto de este trabajo es el Plan de Acción 2017-2019 de Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores.

Este plan responde a los principales retos que se derivan del análisis de la situación. Unos se centran en aspectos de mejora concretos por áreas (vivienda, atención social y sanitaria...) y otros están encaminados a integrar a la persona mayor con el conjunto de la sociedad y a hacer sentir su valor a través de ejemplos visibles.

El Plan fue aprobado por acuerdo de Junta de Gobierno el 4 de mayo de 2017 y presentado por nuestra alcaldesa Manuela Carmena el 29 de junio de 2017. Una vez obtenida la aprobación por la OMS, la ciudad tiene 3 años para ejecutar su plan.

El marco conceptual de este Plan es el Paradigma de Envejecimiento Activo, “proceso en que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad, a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen”.

En consecuencia, se ha optado por una metodología en la que la participación de las personas mayores ha sido el pilar básico. Han sido partícipes y colaboradores esenciales, tanto en el diagnóstico de la ciudad como en la elaboración del Plan y en la implementación de algunas de las acciones municipales, en las que participarán como consultores.

Las personas mayores toman, en esta iniciativa, un rol de ciudadanos activos en la construcción de una sociedad para todas las edades. Una sociedad que favorece la presencia y participación de la gente mayor en todos los aspectos de la vida y de la dinámica social.

Es por eso que este Plan entraña de manera tan especial con el Plan de Gobierno 2015-2019, en el que se ha incluido un Eje estratégico denominado “Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva”.



La elaboración y ejecución del Plan de Acción "Madrid Ciudad Amigable con los Mayores", constituye una acción en sí misma, con sus correspondientes metas e indicadores dentro de la estrategia de "fortalecimiento de servicios y programas para personas mayores" en dicho Plan de Acción de Gobierno 2015-19.

Este plan es coherente con otros planes y estrategias desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid orientados a fomentar una ciudad mejor para todos y todas. Cabe destacar el "Plan Madrid, ciudad de los cuidados 2015-2019" y el "Plan de Derechos Humanos 2016-2020", sin olvidar la futura estrategia para la igualdad de género, actualmente en elaboración.

El núcleo central del Plan lo constituyen 3 líneas o Ejes de Actuación, con ocho áreas:

Eje 1. Reformular el modelo de gobernanza en una ciudad que envejece:

- Área 1: Facilitar la implicación de las personas que envejecen en la toma de decisiones de la ciudad.
- Área 2: Promover el empoderamiento de las personas mayores para el ejercicio de su plena autodeterminación.
- Área 3: Difundir entre todas las generaciones una imagen de las personas que envejecen ajustada a la realidad.

Eje 2. Fomentar la autonomía e independencia de las personas que envejecen promoviendo la permanencia en sus entornos

- Área 1: Fomentar la creación de entornos para toda la vida, amables, acogedores.
- Área 2: Promover la permanencia en el domicilio habitual o en sistemas alternativos de alojamiento.
- Área 3: Garantizar el desarrollo de políticas de prevención de vulnerabilidad y promoción de la salud

Eje 3. Avanzar en la garantía de participación y colaboración social de las personas que envejecen como agentes de cambio y protagonistas en la construcción de una sociedad del bienestar.

- Área 1: Promocionar el voluntariado y la participación social
- Área 2: Favorecer la solidaridad intergeneracional.

Las 73 acciones derivadas de esta estructura, se concretan en 149 actuaciones con sus indicadores correspondientes (273).

El plan cuenta con un calendario para el desarrollo de las acciones contempladas en los diferentes años. Igualmente tiene una dotación presupuestada que asciende a **903.906.922**



La evaluación del plan está prevista para 2019, si bien se realizará un seguimiento anual del mismo, estando ya consensuados los indicadores que nos servirán para analizar el grado de cumplimiento de las acciones priorizadas.

En la actualidad se han solicitado los datos anuales de las actuaciones previstas para 2017 a todas las Direcciones Generales implicadas. Los datos disponibles en relación al **primer semestre de 2017** son los siguientes:

En el año 2017 estaba previsto la realización de 140 actuaciones:

- 44 de ellas no han sido iniciadas (31.4%)
- 81 están en marcha (57.9%)
- 12 se han finalizado (8.6%)
- 3 actuaciones sin datos (2.1%)

En la reunión del 19 de octubre con el grupo motor fueron presentados estos resultados.

## Programas de envejecimiento activo y prevención de la vulnerabilidad

---

### Consejo sectorial de personas mayores

La participación es uno de los pilares sobre los que se asienta la idea de la democracia y también uno de los criterios a través de los cuales la ciudadanía juzga la acción de sus gobiernos. El Acuerdo Plenario del Ayuntamiento de Madrid de 31 de mayo de 2004 establece la importancia de la participación como mecanismo de control, impulsor de transparencia en la gestión pública.

### Finalidad y funciones del Consejo

Su finalidad es canalizar la participación de las personas mayores, a través de las asociaciones más representativas en la Ciudad de Madrid.

### Pleno del Consejo

El Pleno del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid está integrado por la Presidencia, Vicepresidencia y Vocales. La Secretaría será ejercida por un funcionario/a municipal.



- a) Presidencia. La titular del Área de Gobierno competente en materia de mayores o persona a quien designe.
- b) Vicepresidencia. Representante de las Entidades Ciudadanas inscritas en el Consejo.
- c) Vocales. El Consejo Sectorial de Personas Mayores tendrá un máximo de treinta vocales, distribuidos en cinco grupos.

### Comisión Permanente

Ejecuta los acuerdos del Pleno y coordina todas las actividades del Consejo.

### Secretaría

Corresponde a este departamento ostentar la Secretaría del Consejo Sectorial, realizando, entre otras, las siguientes funciones: asistir con voz pero sin voto a las sesiones del Pleno, asistir a la Presidencia en la convocatoria de las sesiones, el orden en los debates y la correcta celebración de las votaciones, levantar y firmar las actas de las sesiones del Pleno y notificar las mismas a cada uno/a de los/as integrantes del Consejo, archivar y custodiar la documentación del Consejo, llevar a cabo el seguimiento de los acuerdos.

### Actividad: calendario de reuniones

Reuniones	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Pleno			X			X				X		X
Comisión Permanente		X		X	X				X			X

### Grupos de trabajo del Consejo Sectorial

1. "Centros Municipales de Mayores: modelo y normativa".
2. "Viviendas alternativas para personas mayores".
3. "Ciudades Amigables con las Personas Mayores".

Los tres grupos continúan activos al finalizar el año y prolongan su trabajo en 2018.

### Temas abordados en el pleno del Consejo

- Información presupuestaria del ejercicio 2017 y del programa de "Personas Mayores":
- Procesos de evaluación de las Cartas de Servicios para Mayores y del Plan de Acción de 2017-2019 Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores.



➤ Otra información:

- Informes, campañas y procesos presentados por entes ajenos al Consejo Sectorial.
- Actos organizados y/o apoyados por la Dirección General de fomento del envejecimiento activo de las personas mayores.
- Información e invitación a participar en actos públicos, premios y certámenes relacionados con las personas mayores.

### Acuerdos del Pleno

- Elevar a la Delegada de Equidad, Derechos Sociales y Empleo los informes aprobados por el Pleno: resumen del grupo de trabajo de “Viviendas alternativas para personas mayores” y un documento sobre el “Día Internacional de la Mujer”.
- Tomar medidas para que los miembros del Consejo se interesen y participen en las sesiones plenarias y analizar los motivos de ausencia.

En cuanto al funcionamiento: restringir el tiempo de intervención en las presentaciones y campañas ajenas al Consejo y elaborar un orden del día participativo.

### Fomento de la participación de mujeres mayores: proyecto ‘Lideresas de Villaverde’

Este proyecto se origina desde el departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo, en 2012 tras haber realizado un estudio de los datos de la composición de las juntas directivas de los Centros Municipales de Mayores (CMM) de Madrid, y haber comprobado la discriminación de las mujeres en los órganos directivos. El consejo sectorial de personas mayores de la ciudad de Madrid, queriendo abordar las desigualdades de género en los CMM y queriendo aumentar la presencia de mujeres en la toma de decisiones de, creo un grupo de trabajo sobre igualdad como acción POA 2013.

Por ello a finales del 2014 se decide llevar a cabo un proyecto piloto en el distrito de Villaverde, con el objetivo específico de incrementar la participación de las mujeres en la toma de decisiones en los centros municipales de mayores.

En el tiempo de recorrido del proyecto se han alcanzado compromisos reales de un grupo de mujeres que se muestran dispuestas a seguir trabajando como “Lideresas de Villaverde”, para alcanzar la igualdad real entre mujeres y hombres en su distrito a través de la sensibilización a la población y el empoderamiento de las mujeres” y la “participación de las mujeres en la vida de la ciudad”.

Las Lideresas de Villaverde en 2017 son un grupo consolidado y con un plan de trabajo para llevar a los centros municipales del distrito, el debate y la reflexión sobre la escasa



participación de las mujeres y su poco poder de influir en la vida de los centros municipales.

A lo largo de 2017, las lideresas han participado en numerosos actos dentro y fuera de los centros municipales de mayores, en Villaverde y fuera del distrito, así como en actividades de radio, actividades intergeneracionales, asistiendo a encuentros y foros de mayores.

Han recibido varios premios entre los que se encuentran el premio SENDA al Liderazgo de personas Mayores; una Placa en reconocimiento a estos años en los que Las Lideresas han ido haciendo ciudadanía En el Día Internacional de las Personas Mayores "La Ciudad es Nuestra"

En 2017 se ha llevado a cabo una evaluación de este proyecto piloto, con financiación del Foro de Empresas.

El proyecto se ha presentado al II Congreso Internacional de Envejecimiento Activo, Calidad de Vida y Género y la evaluación ha puesto en evidencia buenas prácticas favorecedoras de su futura replicabilidad.

## Ejercicio físico al aire libre 'moverse es cuidarse' y observatorio de plazas de actividad física

Partiendo del conocimiento de que era una necesidad establecer distintas propuestas de ejercicio que llegaran al máximo número de personas mayores, en 2006 se puso en marcha el programa de ejercicio al aire libre como una alternativa a la utilización de instalaciones o una actividad complementaria a la misma, que facilitara a las personas mayores el poder realizar una actividad física adecuada, en lugares próximos a sus domicilios, sin limitaciones de salas o equipamientos y con los beneficios del exterior.

El programa va dirigido a una población mayor de 60 años prioritariamente con escasos hábitos en la práctica de ejercicio o con vida sedentaria, pero también para aquellos que ya están realizando otra actividad física. Tiene una periodicidad semanal de una hora y siempre dirigido por personal cualificado.

Como objetivo final sería hacer del ejercicio un hábito de vida en la población mayor y entre otros, promover la sociabilización y el fomento de las relaciones personales. El desarrollo de este programa contempla actividades de:

- **Sensibilización:** mediante un programa de educación en la práctica de ejercicio físico como hábito saludable, a través de la celebración de jornadas y otros actos de difusión, incluida la información específica en la web madrid.es
- **Gestión:** se articula con los distritos que son los que deciden lugar y horario contando con los participantes y aplicando criterios de entorno, accesibilidad e



idoneidad urbana (cercanía). Para su desarrollo se ha contratado la empresa Hartford, SL. Las actividades fueron dirigidas por diez licenciados en Educación Física.

- **Evaluación:** el programa de ejercicio al aire libre es seguido en el día a día, y periódicamente se mantiene el *observatorio de actividad física* existente en nuestro municipio que permite valorar la oferta de plazas, modalidades de ejercicio y evaluación numérica ofrecida a las personas mayores en los distritos.

### Sensibilización

*Encuentro de los grupos del programa de ejercicio al aire libre en el parque del Buen Retiro.*

Con el fin de dar mayor visibilidad al programa y facilitar la adhesión al mismo, además de dar a conocer otras actividades municipales relacionadas en pro de un envejecimiento activo, una vez al año, se invita a participar a todas las personas mayores adscritas al programa en los distintos distritos de Madrid. Este año como novedad en el acto se contó con la presencia de escolares de diferentes colegios de la capital de los distritos de Vicalvaro, Salamanca, Usera y Villa de Vallecas, se contó con la presencia de unos 435 participantes, casi 300 personas mayores y 135 escolares de entre 8 y 12 años de edad.

*Realización de encuentros intergeneracionales.*

El Ayuntamiento de Madrid, desde la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, asume el compromiso de promover “Jornadas de Ejercicio Físico Compartido” entre generaciones, con el doble objetivo de hacer visibles a la población en general estilos de vida saludables y posibilitar encuentros intergeneracionales.

En 2017 se han realizado 15 encuentros distribuidos en los distritos de Arganzuela, Salamanca Fuencarral-El Pardo, Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Moratalaz, Villaverde, Villa de Vallecas y Vicalvaro, en los que han participado 490 personas mayores y 448 escolares. Sumando un total de 938 personas.

El grado de satisfacción con la actividad ha sido muy alto, tanto por parte de las personas mayores como por parte de los escolares que participaron en los mismos.

Distritos	Colegio	Total asistentes 2017						
		Mujeres	Hombres	Total mayores	Niñas	Niños	Total niñas/os	Total usuarios
Arganzuela I	Miguel de Unamuno	16	0	16	10	12	22	38
Arganzuela II	Miguel de Unamuno	20	7	27	12	11	23	50



Salamanca	Amador de los Ríos	27	0	27	12	11	23	50
Fuencarral-El Pardo I	Virgen del Pilar	58	18	76	22	20	42	118
Fuencarral-El Pardo II	Príncipe Felipe	38	13	51	14	8	22	73
Carabanchel	Parque Eugenia de Montijo	9	3	12	11	11	22	34
Usera I	Ciudad de Jaén	21	9	30	14	9	23	53
Usera II	Ntra.Sra de Montserrat	18	8	26	11	14	25	51
Puente de Vallecas I	Virgen del Cerro	24	9	33	15	12	27	60
Puente de Vallecas II	Virgen del Cerro	17	12	29	13	12	25	54
Moratalaz	Pasamonte	44	14	58	26	22	50	106
Villaverde	República de El Salvador	24	2	26	11	16	27	53
Villa de Vallecas	Blas de Otero	13	10	23	35	30	65	88
Vicálvaro I	La Presentación	15	9	24	19	8	27	51
Vicálvaro II	La Presentación	17	15	32	13	14	27	59
Total usuarios desagregado		361	129	490	238	210	448	938
Total usuarios			490		448		938	

## Gestión

Además, se celebraron **cuatro encuentros interdistritales**, con el fin de sensibilizar sobre la importancia de la práctica de ejercicio físico, promoviendo la socialización y fomentando las relaciones personales. Se realizaron en:

- **Puente de Vallecas:** en el parque Cerro del Tío Pio, el grupo estuvo conformado por 33 personas mayores de 65 años, 21 mujeres y 12 hombres.
- **Usera:** en el parque de Prolongo, el grupo estuvo conformado por 17 personas: 13 mujeres y 4 hombres.
- **Salamanca:** en el parque Eva Duarte, Contó con la participación de 30 personas, 5 varones y el resto mujeres
- **Fuencarral-El Pardo:** en el Parque de la Vaguada: El grupo estaba formado por alrededor de 90 personas, entre las que se encontraban alrededor de 50 mujeres y 40 hombres.

El programa se comenzó en los 21 distritos pero finalmente se ha llevado a cabo en 19 distritos y han participado 1.073 personas, distribuidas en 34 grupos.



Distritos	Grupos	Usuarios
Centro	La Cornisa	5
Arganzuela	Madrid Río	11
Retiro	Retiro	19
Salamanca	Eva Duarte	48
Chamartín	Parque Sta Mª Magdalena	17
Tetuán	Poeta Leopoldo de Luis	0
Chamberí	Centro Cultural Galileo	20
Fuencarral-El Pardo	Vaguada I GRUPO A y B	70
	Vaguada II GRUPO A y B	66
	Vocal Vecino Justo Sierra	66
	El Pardo	0
Moncloa-Aravaca	I Sinesio Delgado	49
	II Parque del Oeste	19
Latina	Cuña Verde	46
	Caramuel	55
Carabanchel	Eugenia de Montijo	38
Usera	Pradolongo	26
Pte de Vallecas	Cerro del Tío Pío	63
Moratalaz	Parque de Moratalaz I	82
	Parque de Moratalaz II	79
Ciudad Lineal	Parque de los Mosquitos	42
Hortaleza	Mar Adriático /Ayacuyo	33
Villaverde	Parque Dehesa del Boyal	0
	Ciudad de los Angeles	31
Villa de Vallecas	Santa Eugenia	54
Vicálvaro	Parque Vicalvarada	52
S.Blas-Canillejas	Parque de Canillejas	57
Barajas	Parque Juan Carlos I	25
Total		1073

Las actividades fueron dirigidas por diez licenciados en Educación Física, contratados a través de la empresa adjudicataria Hartford.

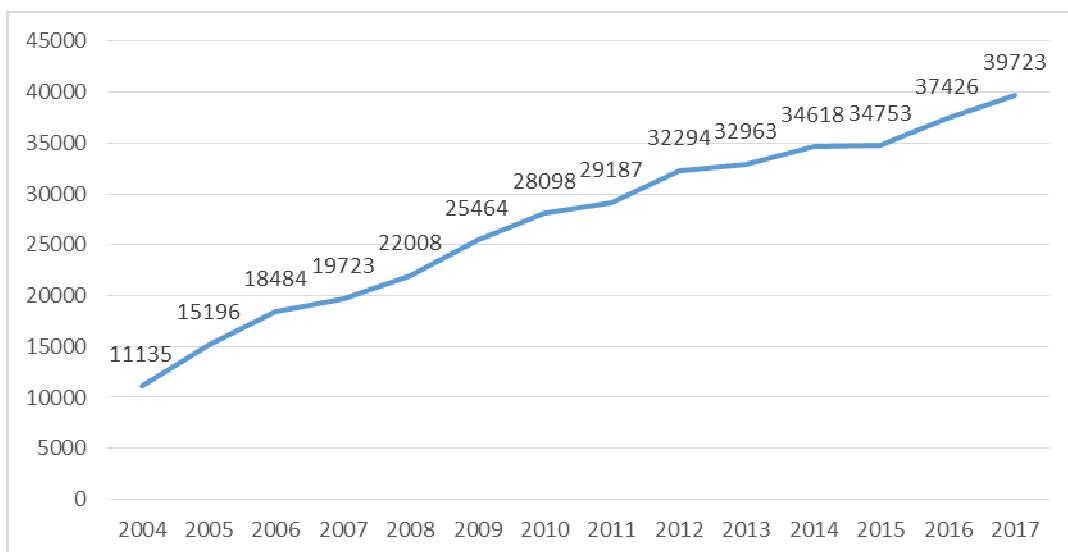


## Observatorio de plazas de actividad física

Desde 2004 se está confeccionando un Observatorio de plazas de actividad física para mayores, donde se recogen las plazas de los centros municipales de mayores y de las instalaciones deportivas municipales.

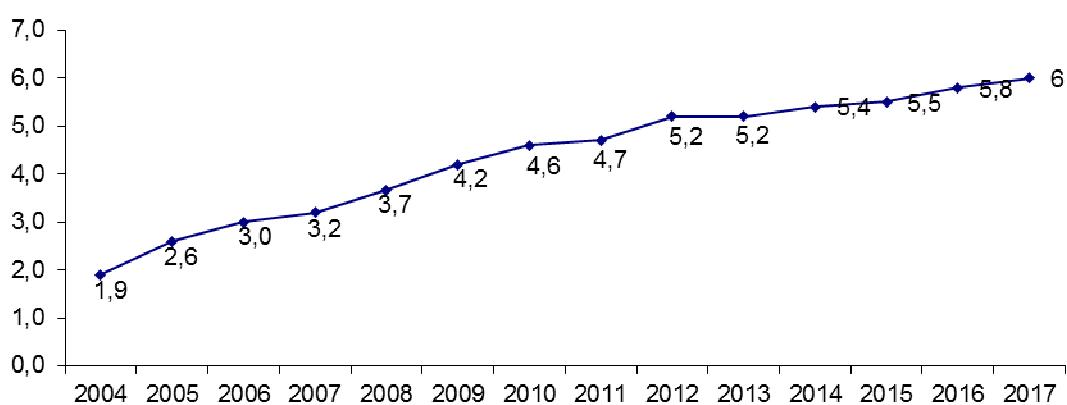
En lo correspondiente al año 2017 se cuenta en los Centros de Mayores Municipales con un total de 39.723 plazas en diferentes modalidades de actividad física, cifra superior a la del año anterior en un 6%.

**Gráfica comparativa de las plazas ofertadas en los CMM 2004-2017**



Las plazas ofertadas para mayores en las instalaciones deportivas municipales, son 18.850 entre plazas de actividad física y actividad acuática (datos cedidos por la Dirección General de Deportes). Si esta cifra la sumamos a la cifra anterior de los Centros Municipales de Mayores, nos da una cifra global de 58.573 plazas municipales para mayores y un ratio de 9 plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio.

**Evolución del ratio de plazas municipales de actividad física**





## Sensibilización: web madrid.es, facebook y AYRE sectorial

Este programa de carácter transversal, tiene como objetivo integrar el trabajo de atención con el de sensibilización en materias de envejecimiento activo, fragilidad y vulnerabilidad de los mayores y dirigir el mensaje, bien a la ciudadanía o a grupos de población específicos como son los mayores, los cuidadores o los agentes intermedios, poniendo en marcha los medios más oportunos de información.

Alimentamos la intranet municipal (AYRE) que facilita mantener actualizados a los profesionales municipales y utilizamos la herramienta de gestión CIVIS para avisos especiales. Asumimos la actualización de contenidos sobre mayores en [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

Colaboramos con los medios y se intensificado el esfuerzo para estar más presentes en las redes sociales (facebook) con la colaboración de periodistas.

Desde la página web, se han seguido persiguiendo objetivos tales como:

- Acercar las nuevas tecnologías a las personas mayores (se facilitan tutoriales para salvar dificultades de uso y se presta mucha atención a la accesibilidad de la página).
- Mejorar la comunicación entre mayores y Ayuntamiento de Madrid.
- Fomentar hábitos saludables y de envejecimiento activo. Desde la página se puede acceder a la información actual de interés para este grupo de población, tanto sobre servicios, como sobre novedades en campos variados de actualidad, cultura, prestaciones, investigación
- Facilitar las relaciones sociales mediante el uso de redes sociales e información de actividades para mayores e intergeneracionales. Se han renovado esfuerzos para dinamizar el perfil de Facebook 'madridmayores'.
- Promover participación para y desde los mayores. Se informa sobre espacios de participación y se anima a que sean activos en ellos.

## 2. APOYO A LA PERMANENCIA DE LAS PERSONAS MAYORES EN SU ENTORNO

### Programas preventivos

#### Convivencia intergeneracional

Fomentar las relaciones intergeneracionales es un objetivo dentro de la política de envejecimiento activo adoptada por el Ayuntamiento de Madrid.



El programa “Convive” se viene desarrollando desde septiembre del año 2013, siendo su principal objetivo potenciar las relaciones entre personas mayores de 65 años y jóvenes estudiantes universitarios, en un clima de convivencia solidaria, para compartir no solo la vivienda, sino mucho más, conocimientos, experiencias o emociones, en el seno de una relación de ayuda, contribuyendo así a un mayor bienestar de las personas mayores, quienes pueden así, en ocasiones, prolongar su permanencia en su domicilio.

Este programa se desarrolla en virtud de los convenios de colaboración firmados con la entidad Solidarios para el Desarrollo y con siete Universidades madrileñas: Complutense, Autónoma, Politécnica, Rey Juan Carlos, Carlos III, de Alcalá y Pontificia Comillas. Las universidades dan publicidad al programa e informan a los estudiantes. La ONG Solidarios para el Desarrollo gestiona el programa, establece y sigue las convivencias. Servicios Sociales trata de difundir el programa e identificar potenciales beneficiarios.

Los estudiantes pueden contribuir a los gastos con un máximo de 70 euros al mes en compensación por los gastos que genere la vivienda (luz, agua, gas) No puede haber ninguna otra contraprestación económica en concepto de alquiler.

Las universidades valoran el programa como de utilidad para estudiantes con pocos recursos, muchos de los cuales son extranjeros. La entidad Solidarios para el Desarrollo valora y gestiona el inicio y seguimiento de las convivencias, atendiendo a los conflictos que puedan surgir en cualquier momento.

Con la finalidad de intercambiar experiencias entre las parejas participantes en el programa, una vez al año se les invita a participar en un encuentro. Este año 2017 el encuentro tuvo lugar el 17 de diciembre en el Teatro del Canal, acudieron 5 parejas

#### **Datos de actividad**

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2017 se valoraron 91 solicitudes de personas mayores (algunas se desestiman por no cumplir perfil) y se iniciaron 49 convivencias nuevas. El número de convivencias totales que han estado activas este año ha sido de 90. A 31 de diciembre había 41 convivencias activas. Hubo 49 interrupciones por diferentes motivos, en especial por la finalización del curso (22).

Durante los meses de vacaciones se puede interrumpir la convivencia, si bien no se hace en todos los casos. La media de duración de las convivencias es variable, manteniéndose algunas a lo largo de años. Siendo el promedio de duración de las convivencias de 3 años.

El perfil de persona que demanda participar en el programa (solicitudes) es principalmente mujer, de 87 años.

La satisfacción con el programa es muy alta: las personas mayores 9,2/10 y los estudiantes 8,6/10.



Posiblemente, el hito de mayor repercusión de este año haya sido la celebración del congreso internacional “home share” en el palacio de Cibeles.

## Cuidar a quienes cuidan

Este programa trata de impulsar una atención cada vez más integral y prolongada en el tiempo, a todas aquellas personas que siendo cuidadoras principales, se puedan beneficiar de un acompañamiento.

Desde 2004, se viene desarrollando un **programa psicoterapéutico y educativo**, dirigido a cuidadores y cuidadoras principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes, sea cual sea su edad y el tipo de dependencia funcional o/y psíquica, que viven en su domicilio o en el de quienes les cuidan. Tiene como fin, mejorar las consecuencias del impacto de los cuidados sobre la calidad de vida de los cuidadores y cuidadoras e indirectamente, de las personas dependientes a las que atienden, adquiriendo un carácter preventivo de trato inadecuado a la persona dependiente y de aislamiento social de quienes cuidan.

Desde 2013 la empresa adjudicataria del contrato mediante el que se presta el servicio es DELFO, desarrollo laboral y formación, S.L. En octubre de 2017, tras el periodo de licitación, ha sido adjudicado a la misma empresa.

El programa es plurianual, empezó en octubre 2016 y acabó en junio 2017. Se desarrolla de octubre a junio, a lo largo de 25 sesiones, de una hora y media de duración. Se ha trabajado con 21 grupos, distribuidos en 20 distritos municipales. Está diseñado para atender de forma diferencial a cuidadores según su nivel de sobrecarga. Es este factor el que marcará el tipo de contenidos, el tamaño del grupo y el número de sesiones.

El nuevo programa se ha rediseñado con las aportaciones de técnicos y usuarios, en el que además de las habituales sesiones terapéuticas y formativas, el acompañamiento para la creación de grupos de autoayuda que se realizaran en 2018, a la finalización del curso.

En el año 2017 por el programa han pasado, en total 678 cuidadores o cuidadoras principales (suma de datos con \*).

Grupos / Usuarios	EDICION 2016-17			EDICION 2017-18
	Sesiones psicoterapéuticas sobrecarga severa (sesiones 1-9) oct-dic 2016	Sesiones psicoterapéuticas sobrecarga severa y moderada (sesiones 10-18) ene-mar 2017	Sesiones psicoeducativas (7 sesiones) mar-abr 2017	Sesiones psicoterapéuticas sobrecarga (grupo nuevo) (9 sesiones) oct-dic 2017
Usuarios que empiezan	248	306* (217 antiguos más 89 nuevas incorporaciones)	274 (215 antiguos más 59* nuevos)	313*



Usuarios que finalizan	217	215		279
Bajas	31	91		34
Adherencia	88%	70%		89%
Asistencias totales	1.389	1.569	1.149	1.657
Media de usuarios por grupo	7.35	8.3	7.8	8.36

Las ratios de adherencia, en la edición 2016-2017, se pueden considerar altos, especialmente en los grupos de sobrecarga severa y media (88%), dadas las circunstancias tanto de la persona cuidadora como de la persona dependiente. Las bajas se producen por motivos atribuibles al cuidador o cuidadora, fundamentalmente por no cumplir el programa sus expectativas o no poder compaginar horarios. En menor porcentaje, se debe a causas atribuibles a la persona dependiente como son enfermedades, fallecimientos o ingreso en residencia del mayor. Se desconocen los motivos en un 15% de las bajas. Las sesiones psicoeducativas son abiertas y no se pretende la adherencia.

### Difusión

A través de la página web municipal madrid.es, del teléfono de información del Ayuntamiento 010 y de empresas prestadoras de servicios.

Los trabajadores sociales de Servicios Sociales de Atención Social Primaria mediante el test de Zarit, valoran la sobrecarga de las personas cuidadoras que atienden y que raramente verbalizan su sobrecarga. Son una de las principales fuentes de derivación al programa.

### Perfil de la persona cuidadora / persona cuidada

Las personas que participan en las sesiones psicoterapéuticas son mujeres en el 74% de los casos (esposas e hijas). Los varones cuidadores representan el 26% y son mayoritariamente cónyuges. La edad media es de 63.3 años.

Las personas cuidadoras, en el 75% de los casos, atienden a mayores dependientes que sufren demencia. El 56% cuida al mayor en soledad. Las personas cuidadas son dependientes en la práctica totalidad de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

### Impacto de cuidar y cuidarse

El impacto negativo de los cuidados en la persona que cuida se traduce con alta frecuencia en síntomas como:



Disfunción psicosocial en cuidadores*	Somáticas	SI	<b>126(59%)</b>
		NO	87(41%)
	Ansiedad	SI	<b>175(82%)</b>
		NO	38(18%)
	Disfunción social	SI	<b>141(66%)</b>
		NO	72(34%)
	Depresión	SI	<b>61(29%)</b>
		NO	152(71%)

\* Medido con el test GHQ 28. Datos edición 2016-2017.

El impacto del paso por el programa, cuando analizamos la calidad de vida con el cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ28), existe una mejoría en casi todas las esferas, siendo los síntomas depresivos los que menos variación sufren.

## Programas de atención a la vulnerabilidad

El objeto de este programa es llegar personas mayores que están expuestas a condiciones de soledad, dependencia, con necesidades sociosanitarias no cubiertas, y aislamiento, maltrato y/o negligencia para poder prestarles la atención especializada que requieren.

Con este fin, desde 2004 la Dirección General de Mayores y Atención Social, puso en marcha un programa de especial atención a la vulnerabilidad en personas mayores que contempla la sensibilización, detección, intervención, observación, evaluación y formación como un continuo.

La entrada al programa es desde los diferentes servicios de emergencia (SAMUR Protección Civil, SAMUR Social, Bomberos, Policía...) o derivados desde los Servicios Sociales de los distritos, Departamento de Ayuda a Domicilio y Departamento de CD y Residenciales. Todos los casos que llegan son analizados por un equipo multidisciplinar que hace una valoración de riesgos a través del análisis de situación y establece las medidas específicas según las necesidades sociosanitarias detectadas.

Resulta de gran utilidad el seguimiento que se hace de las personas mayores desde los servicios de apoyo domiciliario (Teleasistencia, servicio de ayuda con auxiliares de hogar, servicios de comidas, los centros de día) y otros servicios municipales como Salud Ambiental de Madrid Salud, o ajenos al Ayuntamiento (Colegio de Psicólogos, Servicio Madrileño de Salud y entidades del tercer sector, con especial mención de las de voluntariado tales como Solidarios para el Desarrollo, Amigos de los Mayores, Desarrollo y Asistencia) con los cuales el Ayuntamiento de Madrid ha firmado acuerdos



de colaboración. Resulta imprescindible también la colaboración del Registro Civil y el Padrón municipal.

La **intervención** propiamente dicha se da en una segunda fase en la que entran en juego diferentes dispositivos dependiendo de cada caso, pero siempre en estrecha coordinación con los servicios sociales de atención social primaria en los distritos.

También nos interesa observar y analizar las situaciones de personas que fallecen en situación de aislamiento y/o abandono. De este análisis intentamos extraer aprendizajes que nos permitan evitarlas, si bien en los últimos años las cifras se mantienen (cifras relativas).

### **Programa de detección e intervención con mayores vulnerables**

El objetivo del Programa de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, es paliar y evitar las situaciones de vulnerabilidad social de las personas mayores de 65 años del municipio de Madrid. Para ello, contamos con protocolos de detección, valoración e intervención tanto generales como específicos (mayor en aislamiento social y mayor que sufre negligencia y/o malos tratos).

#### ***La mesa de vulnerabilidad***

Formado por un equipo multidisciplinar de profesionales tanto del ámbito social como sanitario, analiza los casos detectados, valora y deriva según proceda. Se reúne una vez a la semana.

**1º nivel de atención:** detección mediante Screening, de listados enviados por Servicios de Emergencias y Protección Civil de personas mayores de 65 años que han requerido intervención. Se recaba información de Padrón, Civis y mediante llamadas telefónicas con el fin de valorar y detectar situaciones de especial vulnerabilidad. En los casos de personas fallecidas de la que los Servicios Sociales municipales no disponen de información actualizada, se hace una visita al domicilio.

Resultados totales del Programa de Detección de casos recibidos de Dirección General de Emergencias y Protección Civil (aperturas puerta):

SCREENING-EMERGENCIAS 2017	Casos valorados	Casos detectados	Índice de detección de mayores en riesgo
	681	16	2,4

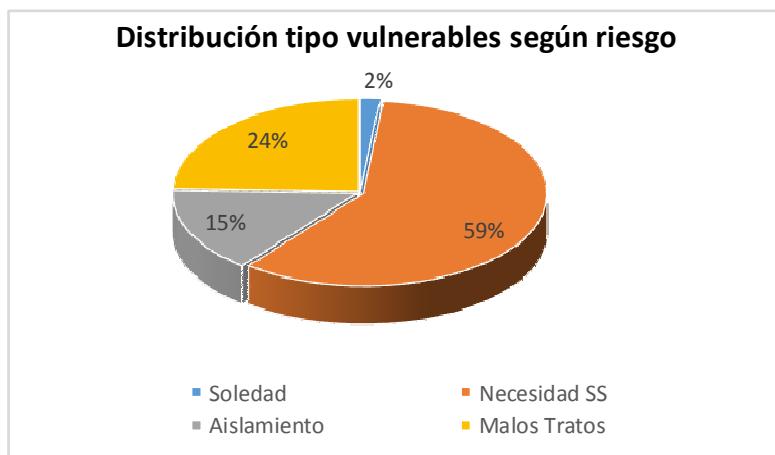
Esos 16 casos detectados, son personas en situación de riesgo por soledad, y/o necesidad sociosanitaria y /o aislamiento y/o negligencia.

**2º nivel de atención:** Valoración de los casos en la Mesa de Vulnerabilidad



Los casos detectados como de riesgo en el Screenign o los derivados por otros servicios (ver tabla más abajo), son valorados en la “Mesa de Vulnerabilidad de la Subdirección General de Mayores”, trabajando contra informe, o con la información recabada según se ha dicho. Se analizan indicadores de las dimensiones familiar, social, sanitaria, relacional y de entorno, destacando los factores de riesgo y de protección.

Algunas de las valoraciones dan como resultado la no apreciación de situación de riesgo habiendo sido la emergencia o intervención algo puntual.



### 3º nivel de atención: Intervención general

	Casos valorados	1106
Procedencia	SAMUR Social	695
	Samur PC	236
	Screening Emergencias	16
	DGPM y SS	41
	SS.SS. Distrito	117
	Policía Municipal	1
Clasificación	Soledad	11
	Necesidad SS	361
	Aislamiento	91
	Malos Tratos	150
	Otros	491
Intervención	Derivaciones informadas a Distrito*	74
	Derivaciones a Voluntarios**	9



\* Casos de riesgo en los que Servicios Sociales no ha empezado a intervenir y/o en los que es necesario comunicar la actuación de los servicios de emergencia (porque se canaliza a través de la mesa de vulnerabilidad).

\*\* Se ofrece voluntariado a todos pero solo se deriva a los que aceptan el servicio.

Los casos valorados se informan y derivan al distrito para adecuación de recursos e inclusión en programas generales, o específicos (atención al mayor en aislamiento o malos tratos).

En aquellos donde el riesgo es sentirse solo, se incluye a la persona en el "Programa de atención a la soledad" y se le ofrece la posibilidad de solicitar un voluntario y/o causar alta en el Servicio de Teleasistencia, en caso de no disponer del mismo. El número de casos de soledad es mayor, ya que muchos de ellos además de presentar soledad presentan otras necesidades sociosanitarias no cubiertas, por lo que se incluyen en casos de necesidad sociosanitaria

#### Colaboración con voluntariado

Para la prestación de los servicios de voluntariado nos dirigimos a las organizaciones: Fundación Amigos de los Mayores y Solidarios para el Desarrollo en casos de soledad y Fundación Desarrollo y Asistencia para usuarios de los programas específicos de aislamiento, negligencia y malos tratos psicológicos.

Casos del programa de soledad atendidos por entidades de voluntariado a 28 de diciembre 2017:

Casos atendidos 2017	Total	Continua de año anterior	2017	Con voluntario adjudicado	Pendiente adjudicación voluntario	Rechazan voluntario
	28	19	9	25	1	2

\* Aceptan desde el principio voluntariado.

\*\* Rechazan en segunda instancia, cuando se va a hacer efectivo el voluntariado.

En 2017 se han atendido con un seguimiento especial (ya protocolizado) desde las empresas prestadoras del servicio de teleasistencia, a 18 usuarios de TAD (con algunos el seguimiento se inició en años anteriores), recibiendo mensualmente los informes de este seguimiento y comunicando posibles incidencias a Servicios Sociales de distrito.



## APOYO A LA SOLEDAD

### Actuaciones más específicas

- Envío de 75.000 cartas a personas mayores de 80 años solos para ofrecimiento de recursos y detectar riesgo.
- **Llamadas proactivas** desde el 010 ofreciendo TAD a las personas mayores de 80 años que viven solas y no dispongan del servicio.
- **Screening**

Durante el primer semestre de 2017, dentro del Programa de apoyo a la Soledad, se realiza screening en colaboración con Agencia para el Empleo, de las **personas mayores de cien años o más edad que viven solas** (548 según datos de Padrón para conocer su situación sociosanitaria y detectar e identificar factores de riesgo).

Se realiza llamada telefónica a 495 personas centenarias, ya que las 53 restantes carecen de teléfono, consiguiendo contactar con 260 y no localizando a 289.

Como resultado se obtiene que el 35% viven con sus hijos en su domicilio, siendo estos cuidadores principales, un 9% viven rotando en el domicilio de los hijos y un 5% viven con otro familiar. El otro 50% residen con cuidadora interna, por lo que tan solo se detecta una persona que vive sola y no se encuentra en situación de riesgo, ya que cuenta con apoyos.

También se inicia screening de **personas cuidadoras** que han pasado por el programa Cuidar al Cuidador, para identificar soledad o cualquier tipo de riesgo o necesidad no cubierta, entre esta población, y conocer posibles necesidades.

Se realizan durante los meses de noviembre y diciembre 126 llamadas, valorando un total de 64 casos, de los cuales se identifican tres casos en situación de riesgo, dos de posible necesidad sociosanitaria, estos informados a Servicios Sociales de Distrito para su intervención, y un caso de soledad, derivado a voluntarios que finalmente rechaza.

### Programa de intervención específica en aislamiento

Busca un acercamiento a las personas mayores con claro riesgo de aislamiento social que permita conducir esas situaciones a la normalización, asignando los recursos sociales oportunos en cada caso y cuando la situación de riesgo así lo determine, facilitando el internamiento involuntario y la incapacitación legal.

Cuando se verifica que el caso es de aislamiento, tras una evaluación psicológica, se diseña el plan de actuación en coordinación con el trabajador social de zona del distrito. En general, pueden darse tres perfiles:

- Perfil 1 o de normalización. Aquellos casos en los que se puede revertir la situación de aislamiento.



- **Perfil 2 o de contención.** En ese momento no se aprecia posibilidad de cambio por lo que el objetivo es un seguimiento mediante contactos frecuentes con el propio usuario y su red de apoyo formal e informal
- **Perfil 3 o de custodia.** Aquellos casos cuyo nivel de deterioro es irrecuperable. En estos casos, denominados de custodia, el SAP elabora un informe de valoración psicológica que se adjunta con el resto de documentación necesaria, a través de los Servicios Sociales, a Fiscalía o a los Juzgados.

Se ha incrementado el número de casos en los que la intervención hacia la aceptación voluntaria de ayudas y la mejora de la calidad de vida sin intervención judicial aún es posible.

### Derivaciones recibidas para SAP en 2017

Derivaciones	53
Desestimaciones	18
Casos incluidos	35

Sobre los motivos para la desestimación de los 18 casos, se realiza el siguiente análisis:

- 8 casos (44,4%) iba a iniciarse, o ya estaba iniciado, expediente en Fiscalía de Mayores en el momento de la derivación.
- 5 casos (27,8%) respondían al perfil del programa de negligencia y malos tratos psicológicos.
- 2 casos (11,1%) estaban recibiendo ayudas, o se habían solicitado, en el momento de la derivación.
- 3 casos (16,7%) tenían vías de intervención aún abiertas por parte de los SS.SS.y el profesional de referencia (TS zona) pide que el Servicio no comience finalmente su intervención.

### Datos de atención

Casos a 1 de enero de 2017	44
Casos a 31 de diciembre 2017	42
Solicitudes nuevas	53
Desestimaciones	18
Altas	35



Bajas	37
Media de casos atendidos en el mes	42
Casos atendidos (acumulados)	79

Se ha intervenido en **79 casos** según protocolos, de los cuales:

- **37 casos** se han cerrado durante el ejercicio 2017:
  - **3 casos** cerrados en primera fase de actualización:
    - 1 por fallecimiento
    - 1 implicación de familiares
    - 1 por ingreso voluntario en residencia
  - **34 casos** cerrados en segunda fase de intervención:
    - 17 por aceptación de recursos
    - 8 por apoyo a ingreso no voluntario en residencia con informe
    - 4 por ingreso no voluntario en residencia (sin informe del SAP)
    - 1 por traslado a otra Comunidad Autónoma
    - 3 personas fallecieron
    - 1 por verificación de no aislamiento
- **42 casos** cuya intervención continúa abierta al finalizar el ejercicio 2017.

#### Redacción de informes

- 10 informes de valoración psicológica que se corresponden con el Perfil de Custodia, para adjuntar a través de SS.SS. en el expediente que se abra en Fiscalía de Mayores.
- 1 informe de valoración a petición de SS.SS.

#### Formación impartida

Taller “Atención a Mayores con riesgo social o sospecha de maltrato”, dentro del Curso para Samur PC “Manejo de situaciones socio-sanitarias”. 6 ediciones: 16 y 28 de febrero; 16, 28 y 30 de marzo; 5 de abril, 2017

Ponencia “Aislamiento social. Síndrome de Diógenes. Diferencias y similitudes con el aislamiento”, dentro del Curso “Vulnerabilidad en los mayores. Aislamiento social y salud mental” SESIÓN FORMATIVA: R09-1818. 1 edición: 15 de noviembre, 2017.



## Programa de intervención específica en malos

El programa de malos tratos, cuenta para su desarrollo con la Colaboración del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, formalizada mediante un convenio subvención. Implica un nivel de atención especializada con el carácter singular de atender en el domicilio.

La población diana a la que va dirigida este programa son personas mayores de 65 años, víctimas de malos tratos en el ámbito familiar y derivados por los Servicios Sociales del distrito.

Los objetivos son:

- Atender a la víctima de malos tratos para revertir la situación y minimizar sus consecuencias.
- Eliminar o reducir las consecuencias del maltrato minimizando las secuelas y sufrimientos causados.
- Apoyar a la víctima en la toma de decisiones y formarla en la importancia de recibir buen trato.
- Intervenir con el responsable de los malos tratos para contener en un primer momento y poder influir en las causas de los mismos formándole en el buen trato.
- Formar e informar a los profesionales relacionados con las personas mayores en la importancia del buen trato hacia las personas mayores y la necesidad de la coordinación y colaboración para actuar contra los malos tratos.

El trabajo es multidisciplinar: Psicología, Trabajo Social y Enfermería.

### Datos de atención

Casos a 1 de enero de 2017	47
Casos a 31 de diciembre 2017	60
Solicitudes nuevas	64
Desestimaciones	9
Altas	55
Bajas	42
Media de casos atendidos en el mes	59
Casos diferentes atendidos (acumulados)	102

El máximo número de casos en activo en un mes ha sido 67, siendo el tipo de maltrato más atendido la negligencia (39%). No todos los casos requiere el mismo nivel de intensidad de intervención.

Informes emitidos: 31 informes enviados a SS.SS. para adjuntar al expediente.



El principal valor añadido de este programa realizado en el domicilio, es que atiende casos de todo Madrid que por el carácter dependiente de la víctima no podría acercarse a otros recursos en la mayoría de los casos.

Resulta vital estar bien articulados con la red de recursos de apoyo. Es mucho el tiempo dedicado a la coordinación con la red formal (centro de salud, centro de día, servicio de ayuda a domicilio, teleasistencia...) e informal (familia, vecinos, voluntarios, amigos...) del entorno de la víctima y del responsable.

Cuando desde el programa se han detectado situaciones susceptibles de ser trasladadas a la policía, nos hemos puesto en contacto con la Unidad de Atención y Protección a la Familia (policía municipal) y la colaboración ha sido estrecha y eficaz en todos los casos.

En el mes de febrero se participó en la mesa del mayor del distrito de Moratalaz con los casos de intervención activa en el programa.

Se ha impartido diversa formación sobre malos tratos a Samur PC, personal municipal a través del IMF, Cruz Roja, COP, Hospital Gregorio Marañón, Fundación "Amigos de los Mayores", Fundación "Desarrollo y Asistencia", Policía Municipal y Comunidad de Madrid

El 15 de junio, día mundial de toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez, se presentó la Guía: Atención a personas mayores vulnerables que sufren maltrato, invitando a todos los grupos de trabajo que colaboraron con la elaboración de la misma.

### **Observatorio de los fallecimientos en soledad y emergencias**

---

Uno de los objetivos específicos del Programa de detección e intervención en ancianos frágiles con alto riesgo de aislamiento social, es la creación de un sistema de monitorización de datos, a fin de:

- Conocer la magnitud del problema en términos absolutos.
- Conocer la distribución temporal (estacional) del fenómeno.
- Conocer la distribución espacial (distrital).
- Observar tendencias.

Dirección General de Emergencias y Protección Civil, que nos informa de las aperturas de puerta en domicilio con resultado de fallecimiento. Esta información se complementa con Padrón, Civis, información de visita al domicilio de fallecido y Registro Civil, lo que nos permite conocer su perfil.



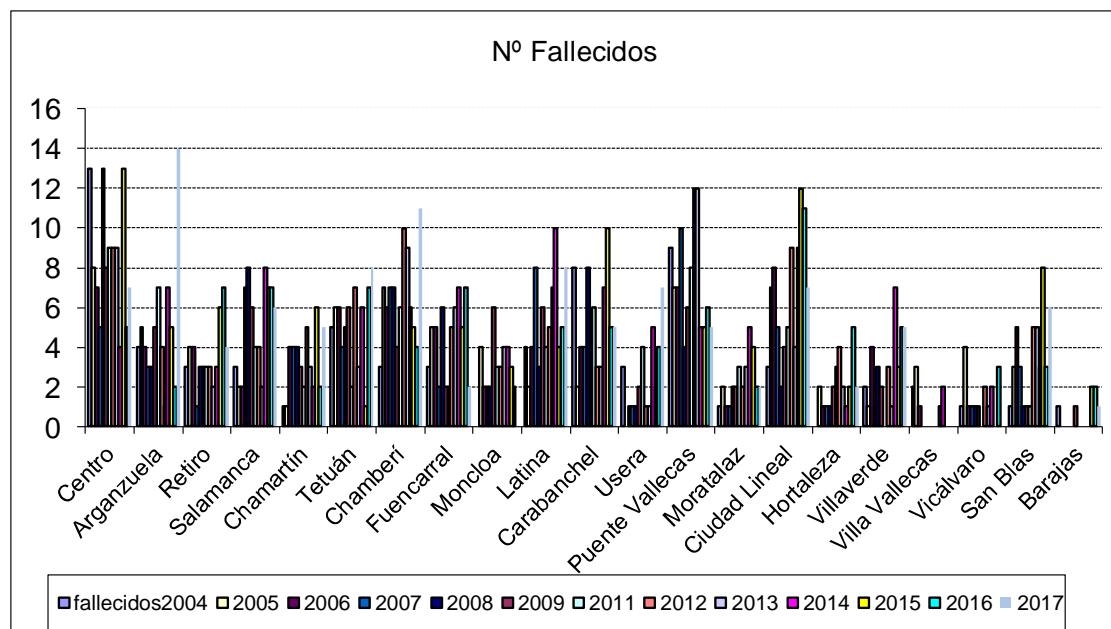
En 2017 los datos de estas actuaciones son:

Año	Total Actuaciones	Auxiliados	%	Fallecidos	%
2017	986	881	89	105	11

Uno de los datos más importantes es conocer hasta qué punto estos fallecimientos han ocurrido en personas aisladas socialmente o han obedecido a cualquier otra circunstancia, incluida la muerte súbita. Los resultados de los fallecimientos en 2017 son los siguientes, según toda la información recabada:

AÑO	TOTAL	SIN DATOS	CLASIFICADOS	SIN RIESGO	%	EN RIESGO	%	AISLADOS	%
2017	105	3	102	59	57,84	26	25,5	17	16,66

Tasa fallecidos por años y distritos (Número de fallecidos mayores de 65 años en el distrito entre población mayor de 65 años del distrito por mil).





### 3. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

#### Evaluación y calidad

En este apartado de la memoria se incluyen las actividades que tienen como objetivo fundamental el análisis de los servicios o programas con el fin de incrementar el conocimiento sobre los mismos y, como no, establecer estrategias de mejora.

Para los estudios sobre calidad de los servicios prestados hemos contado con la empresa SIGMADOS, adjudicataria del contrato “Control de calidad de servicios para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid”. Estos estudios nos permiten medir satisfacción, detectar necesidades e incorporar la opinión de la ciudadanía.

En 2017 se ha trabajado sobre dos áreas diferenciadas: a) control de la calidad de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios del Ayuntamiento de Madrid, realizándose análisis de calidad de todos los servicios para mayores (Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), Centros de Día, Residencias, Apartamentos, Fisioterapia Preventiva, Centros Municipales de Mayores, Respiro Familiar, Teleasistencia Domiciliaria (TAD), Comidas a Domicilio, Productos de Apoyo, Servicio de Lavandería y Programa Cuidar a quienes Cuidan) y, b) realización de grupos de discusión y grupo de mejora en relación a diferentes actuaciones recogidas en el proyecto de amigabilidad de la ciudad con las personas mayores.

Hemos realizado un total de 177 visitas a entidades, 7.070 encuestas telefónicas, 8 grupos de discusión y 1 grupo de mejora.

Las actuaciones realizadas dentro del control de calidad y en los diferentes servicios, se aprecian en la tabla siguiente:

Servicio	Encuesta larga	Encuesta corta	Verificación entidad completa	Verificación entidad media	Visita domiciliaria	Grupos de Discusión	Grupos de Mejora
Cuidar a quienes Cuidan	188		1				
Servicio de Lavandería	103		3				
Respiro Familiar	78		2	5			
Centros de Día		1200	74	19			
SAD	1200	9	19				
Comidas a domicilio	588		2				
Productos de Apoyo	248		4		2		



Fisioterapia preventiva	752			18			
TAD		1204	43	4			
Residencias y Apartamentos			4	4			
Centros Municipales de Mayores	1500						
Otros: Ciudad Amigable (edadismo, modelo CMM, Consejo Sectorial.)						8	1
Totales	4657	2413	152	50	2	8	1
	7070		177				

A continuación, en la siguiente tabla se reflejan los datos de **satisfacción global** con los servicios prestados y el **grado de recomendación**, en un evolutivo de los cuatro últimos años:

Servicios	2014	2015	2016	2017
<b>Opinión General</b>				
TAD	8,9	8,7	9,4	9,4
CD Municipal				
CD Concertado		9,04	8,7	8,8
SAD		8,2	8,07	8,4
CMM				8,3
Comidas a Domicilio	7,9			8,1
Lavandería	9,1			8,9
Productos de Apoyo	8,6			8,6
Respiro Familiar	8,03	8,9		8,6
Fisioterapia preventiva		8,5		8,8
Cuidar a quienes cuidan				8,8
<b>Grado de Satisfacción</b>				
TAD	96,2%	96,8%	99,1%	97,5%
CD Municipal				
CD Concertado		97,2%	97,7%	96,4%
SAD		95,5%	96,4%	95,3%
CMM		98,1%	96,2%	96,7%



Comidas a Domicilio	94%			90,3%
Lavandería	86,8%			96,1%
Productos de Apoyo	97,6%			98,8%
Respiro Familiar	96,5%	96,8%		100%
Fisioterapia preventiva		96,5%		97,6%
Cuidar a quienes cuidan	97,8%			98,4%

También se ha realizado el día 13 de diciembre de 2017, dentro del marco del servicio del control de calidad, una jornada de sensibilización o formativa sobre “La priorización de áreas de mejora de los servicios a partir de los datos obtenidos en los análisis de calidad”, dirigida a profesionales de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, resto de direcciones generales del Área, así como también a profesionales de los distritos.

## Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo hace; los compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos, así como, los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Contamos con cuatro Cartas de Servicios relacionadas con servicios para las personas mayores: la Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria, aprobada en julio de 2008, la Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobada abril de 2011, la Carta de Servicios de Centros de Día, aprobada en abril de 2010, y la Carta de Servicios de Centros Municipales de Mayores, aprobada en marzo de 2013.

El Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo como parte del Grupo de Redacción y Gestión (GRG) realiza anualmente, con la colaboración del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio y del de Centros de Día y Residenciales, de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, el seguimiento y evaluación de estas cuatro Cartas, asegurando la recopilación sistemática de los datos referidos a los indicadores en ellas recogidos (incluyendo los datos de encuestas de satisfacción de los servicios objeto de la Carta) y su análisis periódico.

La certificación AENOR de nuestras cuatro Cartas de Servicios (TAD, SAD, Centros de Día y Centros Municipales de Mayores), requiere que realicemos, desde los departamentos, una recopilación exhaustiva de aquellos indicadores de las cartas que tienen que ver con la estructura y organización de los mismos. Algunos de ellos los recogemos de forma semestral (como son las titulaciones y la formación a los



profesionales por parte de las entidades prestadoras) y el resto se solicita de forma trimestral, todo ello con el objetivo de realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos y de aplicar medidas correctivas.

Además, anualmente los datos son registrados en la aplicación informática establecida al efecto (Observatorio de la Ciudad). Así mismo, se procede a la elaboración del informe anual correspondiente, que recoge el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, las modificaciones en el texto de la Carta y en los compromisos e indicadores que se establezcan y las áreas de mejora. A partir de este documento, se elaborará el nuevo texto de la Carta.

Desde el Departamento se ha difundido el proceso participativo, impulsado desde Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto para evaluar las Cartas de Servicios, a través de la página web [www.decide.madrid.es](http://www.decide.madrid.es), con el fin de aumentar tanto el conocimiento de las mismas por la ciudadanía, como su participación en la definición de los compromisos de calidad. Los resultados de este proceso se han tenido en cuenta a la hora de evaluar cada una de estas Cartas.

La evaluación de las Cartas de Servicio de 2017 se está realizando en estos momentos y por tanto los resultados no son definitivos, pues no disponemos aún de los datos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. En la siguiente tabla se muestra el grado de cumplimiento de las 4 Cartas de Servicio, sin los 5 indicadores relativos a las SyR:

Carta de servicios	Nº total de indicadores	Nº de indicadores cumplidos	Porcentaje de indicadores cumplidos
Teleasistencia Domiciliaria	19	15	79%
Servicio Ayuda a Domicilio	16	15	94%
Centros de Día	18	16	89%
Centros Municipales de Mayores	40	28	70%

## Buenas Prácticas

El Ayuntamiento de Madrid promueve la identificación y conocimiento de aquellas actuaciones municipales en diferentes Áreas que puedan servir como referente a otras ciudades o administraciones, así como el de hacer pública para toda la ciudadanía los proyectos más innovadores de la ciudad. Para ello creó el Catálogo de Buenas Prácticas de Madrid, y desde la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales estamos recogiendo las que nos parecen más reseñables:



### *La vulnerabilidad en las personas mayores: “conocer para actuar”*

Partimos de la base de que es imprescindible poder llegar cuanto antes a las personas que puedan encontrarse en situaciones de vulnerabilidad, siendo especialmente importante conocer las situaciones de aislamiento, negligencia y malos tratos.

Por eso, consideramos una buena práctica contribuir a intentar conocer la magnitud del fenómeno y determinar áreas prioritarias de actuación.

En la tabla se refleja la tasa de vulnerabilidad (número de personas mayores valoradas en la Mesa de Vulnerabilidad sobre el total de personas mayores de cada distrito por mil) en los 21 distritos, desde el año 2009. Tomando la tasa de Madrid como la unidad, vemos como algunos de ellos destacan de manera especial, priorizándose la detección en ellos.

Distrito	índice 2009	índice 2010	índice 2011	índice 2012	índice 2013	índice 2014	índice 2015	índice 2016	índice 2017
1	2,8	2,2	2,4	3,5	2,3	2,7	2,5	3,2	4,3
2	1,4	1,2	0,8	1,4	1,2	1,3	1,4	2,1	1,8
3	0,9	0,8	0,8	1,0	0,6	0,8	1,2	1	1,2
4	1,4	1,2	2,3	0,8	1,2	1,0	1,7	1,6	1,7
5	0,6	0,7	0,5	0,8	0,8	1,0	1,3	1,1	1,0
6	0,9	0,9	0,9	1,0	0,8	0,9	1,2	1,6	2,1
7	1,2	1,2	1,2	0,7	0,8	0,8	1,0	0,8	1,3
8	0,6	0,7	0,5	0,8	0,4	0,3	0,6	0,7	1,0
9	1,2	1,0	1,0	1,0	0,6	0,7	1,0	0,9	1,0
10	0,6	0,6	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	1,3	1,7
11	0,9	1,0	1,1	0,8	1,3	1,2	1,1	1,7	2,0
12	1,1	1,2	0,7	1,9	1,2	0,9	1,0	1,4	2,3
13	1,2	1,3	1,2	1,6	1,4	1,7	1,4	1,5	2,6
14	0,6	0,9	0,7	0,6	0,9	0,9	1,0	1,7	0,9
15	0,9	1,0	1,0	0,9	1,1	1,1	1,2	1,3	2,0
16	0,2	0,7	0,5	0,2	1,0	0,6	0,9	1	1,5
17	0,8	0,7	0,5	0,6	0,4	0,6	0,5	0,9	1,1
18	0,9	2,2	2,3	0,7	1,5	0,9	0,9	0,9	1,4
19	1,1	1,2	1,2	0,7	1,1	0,9	0,8	0,4	1,1
20	1,5	1,0	0,7	0,6	1,5	1,2	1,5	1,2	2,1
21	1,5	0,6	0,4	0,4	0,2	0,8	0,1	1,2	1,2



### *La opinión de los mayores también cuenta.*

Nuestra buena práctica es haber incorporado en los procesos de control de calidad, la participación activa, tanto de los usuarios, de los servicios, como la de sus cuidadores y familiares. Su participación, como titulares de derechos y también de responsabilidades, resulta imprescindible y es en sí misma, un derecho.

La opinión de los mayores y su experiencia directa como persona usuaria, aportan un caudal de información muy interesante. La valoración de los usuarios ha de servirnos para reflexionar sobre nuestras actuaciones pero a la vez es un impulso para la reflexión de los usuarios que pueden convertirse en detractores o en auténticos embajadores al difundir lo que consideran recomendable.

Como ejemplo, se muestran los resultados de satisfacción con la valoración global y recomendación de los tres grandes servicios que apoyan la permanencia de la persona mayor en el domicilio. Un alto grado de satisfacción y recomendación, hacen de nuestros usuarios verdaderos aliados en la difusión de los mismos.

### *Programa de gestión del conocimiento sobre la vulnerabilidad de los mayores en el ámbito social del Ayuntamiento de Madrid*

Contar con unos profesionales muy bien preparados, es, entre otros, un factor fundamental para una buena atención a la ciudadanía.

El trabajo que presentamos aquí como buena práctica en las políticas sociales, contra la exclusión y/o la vulnerabilidad de las personas mayores, incluye una formación continua y actualizada, como práctica transversal que mejora las habilidades necesarias para el trabajo y adquisición de competencias en el campo de la vulnerabilidad.

En el siguiente cuadro se muestran las actividades formativas realizadas desde la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, desde el año 2010, relacionadas con las personas mayores vulnerables.

### *Catálogo de Buenas prácticas en Centros de Día*

Son muchos los programas y actividades que desde el prisma de las buenas prácticas se realizan en estos centros.

Con el objetivo difundir estas experiencias hemos confeccionado una recopilación de 'buenas prácticas' para propiciar el intercambio de las mismas y que pasen a ser instrumento de referencia en la mejora de estos centros.

Todas las nuevas experiencias incluidas, tienen que haber sido evaluadas y reconocidas como válidas. En 2017 suman ya 82 las buenas prácticas presentadas en este Catálogo de buenas prácticas en los Centros de Día.



## Catálogo de Buenas Prácticas en Ciudades Amigables con las Personas Mayores

El objetivo de este catálogo es recoger experiencias y buenas prácticas en torno a la amabilidad de las ciudades con su ciudadanía, en especial con las personas mayores.

La creación del catálogo parte de las buenas prácticas presentadas en las Jornadas Técnicas "Madrid, ciudad amigable con las personas mayores", celebradas en noviembre de 2015 en la ciudad de Madrid.

Posteriormente se han ido incluyendo todas aquellas buenas prácticas que cumplen los criterios marcados. En el año 2017 el catálogo cuenta con un total de 23 buenas prácticas.

## 4. FORMACIÓN

### Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid

La formación reglada se realiza a través de la **Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid** y son varias las acciones realizadas.

Sesiones formativas	Nº ediciones	Total asistentes
RE-11-1821-P. Las personas mayores vulnerables. El cuidador negligente y las familias multiproblemáticas	1	29
RE-11-1818-P. Vulnerabilidad en los mayores. Aislamiento social y salud mental	1	25
RE-11-1627-. Sobrecarga en familiares cuidadores de las personas mayores: abordaje psicosocial	1	34
R09-1739. Introducción al conocimiento de las demencias para profesionales no sanitarios	1	22
R09-1980. Sentimientos de soledad y abandono en las personas mayores	1	15
R09-2370. Modelo de atención integral y centrada en la persona	2	53
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>178</b>

También corresponden a la Escuela las prácticas de los alumnos del **master de psicogeriatría de la Universidad Complutense de Madrid** que realizan su actividad con cuidadores y persona mayores con demencia.

En el curso 2016-2017 han sido 6 los alumnos y 10 alumnos en el curso 2017-2018.



Las prácticas en el máster comprenden un total de 216 horas, que se distribuyen en 36 horas de asistencia al Programa “Cuidar al Cuidador” (en calidad de observadores) y las 180 restantes en la asistencia a Centros de Día Municipales de enfermos de Alzheimer y otras demencias. El grado de satisfacción con esta actividad es muy alto.

Hemos colaborado en la formación de otras Áreas y Organismos.

- **Con la Comunidad de Madrid.**

Curso “La edad prospectiva como concepto articulador de la evaluación y atención a personas dependientes (prevención y protección)”, organizado por la Comunidad de Madrid los días 19 de septiembre y 21 de noviembre, en el que se abordó el tema de los programas destinados a las personas mayores en el Ayuntamiento de Madrid.

- **Con la policía municipal.**

Jornada “Intervención policial con personas mayores”, organizada por el CIFSE el 23 de noviembre en Madrid. Se colaboró con una ponencia sobre el marco jurídico y metodológico y con otra en la que se habló del programa de atención a malos tratos en personas mayores.

- **Con Samur PC.**

Los meses de febrero, marzo y abril se impartieron sesiones formativas sobre malos tratos a mayores, haciendo especial hincapié en la detección de los mismos a profesionales del Samur PC

## Jornadas técnicas

---

### *Medir para actuar. El reto del envejecimiento*

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo organizó los días 19 y 20 de junio de 2017 sus Jornadas anuales para profesionales de diferentes ámbitos y tejido asociativo, y representantes del Consejo Sectorial de Personas Mayores, enfocadas en esta ocasión al tema “Medir para actuar: el reto del envejecimiento activo”. Hubo 214 asistentes.

Los temas abordados fueron:

- “Seguridad y empleo más allá de los 55”
- “Salud y vulnerabilidad de las personas mayores”
- “Madrid en cifras”
- “Participación social”: asociacionismo y voluntariado
- “Los entornos”



Se presentaron también 2 conferencias y comunicaciones en formato póster, de experiencias y buenas prácticas realizadas tanto en el ámbito privado como en el público, en el municipio de Madrid.

Conferencia “Índices ligados al envejecimiento”, donde se expuso como es necesario conocer el comportamiento activo y saludable de las personas mayores (condiciones vitales, económicas y de participación social), para diseñar políticas de mejora de las condiciones laborales y de vida. Para ello es preciso acudir a herramientas estadísticas, en concreto índices sintéticos como es el Índice de Envejecimiento Activo (utilizado en 27 países).

La conferencia de clausura, con el tema “Revisando el concepto de envejecimiento”, puso el broche final. A los pilares de salud física y mental, seguridad económica y social, y de participación con actividades que produzcan placer y de solidaridad intergeneracional, se une un 4º pilar de desarrollo y aprendizaje a lo largo de la vida. Un adecuado enriquecimiento cultural y social constituye un indicador de óptima calidad de vida asociada al envejecimiento.

## Colaboraciones Externas

A nivel europeo, se ha colaborado en un seminario, a nivel nacional, se ha participado en 6 jornadas, 2 congresos, 2 coloquios/conferencias y un curso de la Comunidad de Madrid.

- Participación en el seminario “Urban Ageing Working Group SAF” de Eurocities, los días 26 y 27 de enero en Leeds, Reino Unido. Se abordaron temas como el acceso a la cultura en las personas mayores, la soledad y el aislamiento social, Smart Cities y envejecimiento activo, el edadismo o las redes vecinales para evitar la soledad.
- Conferencia “Madrid, ciudad amigable con las personas mayores” sobre la participación activa de las personas mayores en la sociedad, en la Fundación Desarrollo y Asistencia el día 21 de febrero en Madrid.
- Participación en el focus group “Ciudades amigables con las personas mayores”, integrado en “The Family Watch”, Instituto Internacional de estudios sobre la Familia, celebrado el 4 de abril en la Secretaría de Estado de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de Madrid, con una charla sobre buenas prácticas llevadas a cabo en ciudades amigables.
- Congreso Internacional Homeshare "Convivencia Intergeneracional entre Personas Mayores y Jóvenes", los días 25 y 26 de mayo en Madrid. Participación en una mesa sobre experiencias relacionadas con el proyecto de ciudades amigables.
- Curso “La edad prospectiva como concepto articulador de la evaluación y atención a personas dependientes (prevención y protección)”, organizado por la Comunidad de



Madrid los días 19 de septiembre y 21 de noviembre, en el que se abordó el tema de los programas destinados a las personas mayores en el Ayuntamiento de Madrid.

- Jornada sobre “El derecho a la intimidad y a la expresión de la sexualidad de las personas mayores. Eso también es buen trato”, organizada por la Fundación Pilares, el 22 de septiembre en Madrid.
- Jornada en el Colegio Oficial de Psicólogos sobre autodeterminación y bienestar en las personas mayores, celebrada el 2 de octubre en Madrid, en la que se abordaron las dificultades de respetar sus decisiones en casos de grave autonegligencia (como el aislamiento) o en aquellos que están sufriendo malos tratos psicológicos o de otro tipo.
- Participación en un taller dentro del I Encuentro de la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en España, celebrado el 26 de octubre en el IMSERSO.
- II Congreso Internacional de Envejecimiento Activo, Calidad de Vida y Género (ENCAGE), organizado por la Universidad Carlos III de Madrid, los días 26 y 27 de octubre. Participación en una mesa en la que se abordó el ejemplo de las “Lideresas de Villaverde” con la ponencia “Mujeres mayores lideresas. Impulso de un movimiento para recuperar espacios de participación en la vida pública” y que contó con la presencia de varios técnicos del Área de Gobierno.
- Colaboración en la presentación del libro “Envejecer siendo mujer” de Mónica Ramos, celebrado en Madrid el 16 de noviembre.
- Jornada “Intervención policial con personas mayores”, organizada por el CIFSE el 23 de noviembre en Madrid. Se colaboró con una ponencia sobre el marco jurídico y metodológico y con otra en la que se habló del programa de atención a malos tratos en personas mayores.

## Máster en psicogerontología

En el marco de un convenio con la Universidad Complutense de Madrid se facilita la formación al alumnado del Máster en psicogerontología con titulación de grado en Psicología, que realizarán las prácticas en los centros acordados. En el curso 2016-2017 han sido 6 los alumnos y 10 alumnos en el curso 2017-2018.

Las prácticas en el máster comprenden un total de 216 horas, que se distribuyen en 36 horas de asistencia al Programa “Cuidar al Cuidador” (en calidad de observadores) y las 180 restantes en la asistencia a Centros de Día Municipales de enfermos de Alzheimer y otras demencias.

El programa de “Cuidar al Cuidador” también incorpora como observadores a trabajadores sociales de Servicios Sociales de Atención Social Primaria (en 2016-2017 han sido 11 los TS y 10 en el curso 2017-2018).



El grado de satisfacción con esta actividad es muy alto. Las personas que han participado como observadoras, expresan que les ha servido para Mejorar la comprensión del usuario cuidador sobrecargado y su demanda y mayor implicación.

## 5. PROYECTOS COORDINADOS CON OTRAS ÁREAS

---

### Foro técnico de personas sin hogar

---

Con el fin de conocer actuaciones y poder hacer propuestas, en relación a personas mayores en situación de sin hogar, se participa en las sesiones plenarias de este foro que en 2017 han sido dos.

### Plan de igualdad de oportunidades

---

Se participó activamente en el proceso de evaluación de la estrategia de igualdad 2011-2015, base de la estrategia siguiente.

### Madrid, ciudad de los cuidados

---

A lo largo de 2017 y en el marco del grupo de trabajo para la elaboración del plan *Madrid, ciudad de los cuidados*, se trabajó sobre la ética de los cuidados y se hicieron aportaciones para la elaboración de un mapa de los cuidados de Madrid, base del plan.

Se ha participado en el grupo de trabajo del Área del plan *Madrid, ciudad de los cuidados*, como un proyecto transversal del Ayuntamiento en el concepto de la “Ética de los cuidados”.

También se ha participado en el diseño y desarrollo del proyecto “El ejercicio de los cuidados ante la soledad de las ciudades” en el distrito de Tetuán.

### Plan de derechos humanos

---

En el marco del proceso de diagnóstico y elaboración de un plan estratégico de derechos humanos para la ciudad de Madrid que ha impulsado el Ayuntamiento de Madrid (aprobado el 16 de febrero de 2017), desde la D.G. de Personas Mayores y Servicios Sociales se ha participado tratando por un lado, la inclusión de metas específicas relativas a las personas mayores, así como de garantizar su participación y no discriminación por edad.



Durante 2017 se ha participado en la divulgación del plan en tres Jornadas Técnicas (Atención Centrada en la Persona; Sexualidad y Mayores; y Día del Voluntariado)

Se ha participado en el grupo de trabajo proponiendo una batería de medidas a incorporar en el plan.

Y por último se han adquirido compromisos con medidas concretas para actuar de acuerdo en el plan.

## Otras colaboraciones

---

Consideramos importante apoyar el pilotaje de proyectos de investigación e innovación. En 2017 se ha colaborado en diferentes proyectos con universidades y diversas entidades, facilitando datos para la elaboración de tesis de investigación, y apoyando en la búsqueda de usuarios mayores, tanto para realizar grupos de discusión, evaluar la efectividad de programas sanitarios, encuestas presenciales y online.



## Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio



## INTRODUCCIÓN

En la estructura de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, se integra el Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio, cuyo cometido fundamental consiste en la gestión, control y seguimiento de los siguientes servicios:

- Ayuda a Domicilio (en adelante SAD).
- Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD).
- Comida a Domicilio.
- Lavandería Domiciliaria.
- Productos de Apoyo.

## 1. REGULACIÓN NORMATIVA

La regulación y normativa en la que se enmarcan dichos Servicios es la siguiente:

### 1.1. Contrato de gestión de servicios públicos en la modalidad de concesión denominado: “Servicio de Ayuda a Domicilio en la modalidad de auxiliar domiciliario”:

La regulación específica del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) está establecida en la normativa de la CM: Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales y en el Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación del SAD del Sistema de Servicios Sociales.

En el ámbito municipal, la Ordenanza por la que se regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid, de 1 de octubre de 2009 (en adelante Ordenanza 2009), es el marco legal que establece las bases del servicio.

Dicha Ordenanza ha sido ampliada y modificada por la Ordenanza de 30 de marzo de 2011, por la que se adaptan al ámbito de la Ciudad de Madrid las previsiones contenidas en la normativa estatal y autonómica de transposición de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Ordenanza Ómnibus).



Asimismo, los Pliegos que rigen el contrato son el marco legal que define el servicio. El contrato actual, fue aprobado para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2019. Expediente: 171/2016/00043.

El contrato que se divide en tres lotes, da servicio a toda la ciudad de Madrid; siendo tres las entidades adjudicatarias.

Con fecha 1 de noviembre de 2017, tuvo efectos la modificación del contrato consistente en ampliar el tramo de aportación económica de 0 € hasta la cuantía de 537,30€ de Renta Mensual Per Cápita (en adelante RMPC), manteniéndose invariables las aportaciones correspondientes a los restantes tramos (se suprime el tramo de 0,57€ hora).

A ello hay que unir la Carta de Servicios del SAD, aprobada en abril de 2011 y revisada con periodicidad anual en cuanto a cumplimiento de compromisos y propuestas de áreas de mejora. Esta Carta de Servicios pretende hacer aún más visible dicho servicio entre la ciudadanía de Madrid y difundir las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que el Ayuntamiento adquiere al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirllo.

## **1.2. Contrato de gestión de servicios públicos en la modalidad de concesión denominado: Servicio de Teleasistencia Domiciliaria:**

---

La Ley de servicios Sociales de la CM, Ley 11/2003 de 27 de marzo, recoge expresamente la figura de la teleasistencia entre las prestaciones materiales con las que cuenta el sistema público de servicios sociales de nuestra Comunidad Autónoma. La citada norma concibe la teleasistencia como *soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas* (art. 18). Y en su artículo 64.7 añade que *los servicios municipales ofrecerán, en todo caso, el servicio de teleasistencia domiciliaria a las personas mayores incluidas en su ámbito territorial, cuando vivan solas en su domicilio y presenten el grado de dependencia que se determine reglamentariamente*.

Con la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y los Reales Decretos de desarrollo de la misma (RD 504/2007, de 20 de abril por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia; RD 727/2007, de 8 de junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006), se reconoce a la teleasistencia como un servicio esencial en materia de protección social a la dependencia.

Asimismo, el servicio, tras la finalización del contrato el 31 de octubre de 2016, se regula por el nuevo contrato denominado "Contrato para la prestación del Servicio de



Teleasistencia Domiciliaria”, con una división de 3 lotes para atender a toda la Ciudad de Madrid, y con tres entidades adjudicatarias, aprobado para el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2017 al 30 de octubre de 2020 para los lotes 1 y 3, y del 1 de octubre de 2017 al 30 de octubre de 2020 para el lote 2. Expediente nº: 300/2016/01711.

El nuevo contrato incorpora mejoras sustanciales respecto al que ha estado en vigor hasta el momento, tales como la ampliación del perfil de las personas usuarias, incorporando a menores de 65 años en situación de riesgo de aislamiento severo o enfermedad grave e incapacitante, la visita anual del coordinador a las personas mayores de 80 años que viven solas, la intensificación de las actuaciones específicas según el perfil de riesgo social, o el refuerzo de la cooperación y coordinación de los servicios socio-sanitarios para la atención y cuidados de carácter innovador en el domicilio de las personas. En resumen, se ha realizado una fuerte apuesta por una atención integral y centrada en la persona.

A ello se une la Carta de Servicios del TAD, que se aprobó por Junta de Gobierno el 10 de julio del 2008. Desde entonces ha sido revisada anualmente en cuanto a cumplimiento de compromisos y propuesta de áreas de mejora. Este año se ha revisado y actualizado, eliminando determinados indicadores por estar ya consolidados e incorporando algunas áreas de mejora.

### **1.3. Contrato de gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión, denominado “Servicio de Comida a Domicilio”:**

---

Los Pliegos que rigen el contrato (vigentes hasta el año 2019), son el marco legal que define el servicio. En el año 2017, se modifica el contrato con efectos desde el 1 de noviembre de 2017, consistente en ampliar el tramo de aportación económica de 0 € hasta la cuantía de 286,21 euros de RMPC, manteniéndose invariables las aportaciones correspondientes a los restantes tramos (se suprime el tramo de 0,46€ para el primer comensal y 0,23€ para el segundo y siguientes comensales).

### **1.4. Contrato administrativo especial denominado “Gestión Integral de productos de apoyo para personas mayores”**

---

La prestación del servicio está regulada por el Contrato Administrativo Especial de Gestión de Productos de Apoyo para personas mayores con vigencia desde el 1 de octubre de 2013 hasta el 30 de septiembre de 2017, prorrogado hasta el 31 de marzo de 2020.



El contrato no admite lotes, dando servicio a toda la ciudad de Madrid, a través de una única entidad adjudicataria.

## 1.5. Contrato de gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión, denominado “Servicio de Lavandería Domiciliaria”:

---

El servicio de Lavandería se ofrece a los ciudadanos de Madrid desde el año 1984, encuadrándose dentro del Programa de Atención a las Personas Mayores como un servicio de atención personal para responder a un problema de necesidad muy localizado y que no tiene otra solución alternativa o, que aun teniéndola, no se valora adecuada.

Los pliegos que rigen el contrato en vigor, abarcan desde el 1 de octubre de 2012 hasta el 31 de marzo de 2015, con una prórroga por el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2015 y el 31 de marzo del 2017, habiendo sido prorrogado nuevamente hasta el 30 de septiembre de 2018. El contrato es único, dando servicio a toda la ciudad de Madrid, mediante la prestación por parte de una única entidad adjudicataria.

## 2. PROCESOS COMUNES A TODOS LOS SERVICIOS

---

### 2.1. Control de la gestión de los servicios

---

En el marco de la gestión de todos los servicios anteriormente mencionados, se encuentran los siguientes trabajos:

- Elaboración de Pliegos Técnicos y Memorias económicas de los servicios, y colaboración activa en los procesos de tramitación de los contratos.
- Tramitación administrativa (cumplimentación de los expedientes, y propuesta/resolución/notificación de concesión, desistimiento, denegación y caducidad) de las solicitudes de Comida a Domicilio y Productos de Apoyo, y que en el año 2017 se concretó en **1.409** resoluciones de Comida a Domicilio y **485** resoluciones de Productos de Apoyo. Asimismo, toda la información relativa a los servicios de Comida a Domicilio, Productos de Apoyo y Lavandería Domiciliaria, es registrada en la aplicación de servicios sociales CIVIS.
- Control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de las entidades adjudicatarias de los servicios referenciados.



- Reuniones periódicas con las entidades adjudicatarias de todos los servicios: se analizan las incidencias surgidas, trasladando éstas a los distritos para su conocimiento en aquellos casos que precisan su seguimiento o intervención social.
- Visitas a las instalaciones de las entidades colaboradoras en la prestación de los servicios.
- Elaboración de instrucciones relacionadas con la gestión de los servicios competencia de este Departamento; preparación de toda aquella información que se solicita desde los distintos servicios.
- Colaboración en reuniones con responsables de los Distritos municipales de los servicios a personas mayores, informando, aclarando y definiendo tipologías de personas usuarias, perfiles y criterios para la asignación de prestaciones, niveles de cobertura y otras indicaciones de gestión y calidad.
- Remisiones periódicas de datos de actividad de los servicios a responsables del Área y de los Servicios Sociales de los distritos.

## 2.2. Control y seguimiento presupuestario

---

Desde el Departamento se hace el seguimiento del gasto realizado en todos los servicios objeto de esta memoria y se elaboran informes mensuales del estado de ejecución y de otras muchas variables, necesarios para poder seguir su comportamiento.

Igualmente, se hacen previsiones y proyecciones de gasto periódicas.

Asimismo, se comprueban y graban en el sistema contable del Ayuntamiento, las facturas mensuales de los servicios centralizados en el Área: Teleasistencia Domiciliaria, SAD para personas con discapacidad, Comida a Domicilio, Productos de Apoyo y Lavandería Domiciliaria.

En la información referente a datos presupuestarios, que se presenta en esta memoria, se tiene en cuenta el periodo presupuestario diciembre - noviembre, de acuerdo con las bases de ejecución del Presupuesto; sin embargo, los datos no presupuestarios hacen referencia al año natural.

## 2.3. Calidad de los servicios

---

Para asegurar que la calidad en la prestación de los servicios, es la que el Ayuntamiento de Madrid se ha comprometido a prestar, se realizan seguimientos y comprobaciones de



información sobre los servicios, como parte del trabajo diario en la gestión; igualmente, se realizan mensualmente controles y análisis periódicos del grado de cumplimiento de las entidades con los requisitos exigidos en los pliegos.

En este sentido, se realizan llamadas a las personas usuarias de los servicios de Comida a Domicilio, Lavandería Domiciliaria y Productos de Apoyo, antes de enviar la orden de alta correspondiente a cada entidad, con el fin de valorar y asegurar la información facilitada por la persona usuaria y poder ofrecerle una información completa del servicio. También se realizan llamadas aleatorias a personas usuarias de los servicios para conocer su grado de satisfacción con los mismos. En TAD, se realizan escuchas aleatorias de los audios con las grabaciones de llamadas, para comprobar la calidad de la atención prestada.

## 2.4. Seguimiento trimestral de los indicadores y compromisos de calidad de la Carta de Servicios, y grado de satisfacción de las personas usuarias.

---

Se participa de manera activa en el seguimiento de las Cartas de Servicios de los servicios de TAD y SAD. Periódicamente se solicitan a las tres entidades prestadoras de SAD y de TAD, los datos referidos a los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios. Los informes, con los resultados obtenidos por cada entidad, se analizan y revisan en coordinación con los profesionales de cada entidad, para que, en su caso, se tomen las medidas correctoras necesarias que permitan conseguir su cumplimiento.

## 2.5. Fomento de las actividades en los servicios

---

Entre las prioridades abordadas desde el Departamento, figuran la promoción de actividades socioculturales para las personas usuarias de los servicios gestionados en el mismo. En concreto, las que se enmarcan en los servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria y Comida a Domicilio, organizadas, planificadas y realizadas por las entidades adjudicatarias en colaboración con los técnicos del Departamento.

Los objetivos fundamentales perseguidos con estas actividades son: mejorar la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios, fomentar las relaciones sociales y evitar el aislamiento social.

En todos los casos se facilita a las personas usuarias el transporte adaptado para su desplazamiento al lugar donde se realiza la actividad, siempre que éste sea necesario.

A lo largo del año 2017 se han realizado **165** actividades (socioculturales, programas preventivos, etc.) con un total de **3.074** personas usuarias asistentes desglosadas de la siguiente manera: SAD 91 actividades y 1.774 personas usuarias asistentes, TAD 67



actividades y 1256 personas usuarias asistentes que se han visto apoyadas por 169 acompañantes y Comida a Domicilio 7 actividades y 44 personas usuarias asistentes.

Cabe mencionar como actividad innovadora del SAD, el proyecto “Un Lugar de Encuentro”, consistente en la realización de un programa de radio de difusión mensual en el que participan 6 personas usuarias del servicio, que hacen valer sus conocimientos y experiencias para que puedan ser aprovechados por la población general, y que se está llevando a cabo desde el mes de noviembre de 2017.

Destacar en el Servicio de TAD la actividad realizada durante los meses de julio, agosto, y diciembre, con la visita del equipo de coordinación a 64 personas usuarias que viven solas y que, dado su nivel de dependencia, apenas tienen posibilidad de salir de su domicilio. Con estas visitas, se pretende acercar el Servicio a las personas y posibilitarles conocer a los profesionales del Servicio. Asimismo en dos distritos se han desarrollado dos encuentros en los que las 28 personas participantes, han expresado las necesidades y las mejoras que les gustaría que se hicieran en su barrio.

El Servicio de Comida a Domicilio, con el objetivo fundamental de prevenir el aislamiento de las personas usuarias, desde el mes de junio, diseña el proyecto “Hoy Comemos Juntos”, en el que el Departamento de Ayuda a Domicilio, Voluntarios por Madrid, y la entidad, aúnan esfuerzos para llevar a cabo esta actividad.

Este proyecto consiste, en la asistencia semanal de dos voluntarios al domicilio de la persona usuaria, para almorzar y compartir sobremesa. De las 64 personas seleccionadas, que no contaban con red social de apoyo, y con una elevada situación de vulnerabilidad, finalmente participan 5 en el proyecto, con una satisfacción muy elevada.

## 2.6. Sugerencias y reclamaciones

---

Las sugerencias y reclamaciones que se reciben en la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales por diferentes cauces y que hacen referencia a los distintos servicios que gestiona este Departamento, se resuelven teniendo en cuenta la información recabada de los Distritos y de las entidades colaboradoras en la gestión de los servicios, en su caso, para poder dar una respuesta integral a las personas interesadas, por el medio que ellos han determinado, a la mayor brevedad posible.

De igual manera, y con el fin de tener un conocimiento completo del sentir de la ciudadanía, ante determinadas quejas o sugerencias, se contacta telefónicamente con la persona usuaria para analizar las cuestiones planteadas. Asimismo, desde el Servicio de Teleasistencia se realizan escuchas de las grabaciones de las llamadas realizadas por el servicio ante quejas o reclamaciones, o ante cualquier expediente de responsabilidad patrimonial recibido.



Este año se han tramitado a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (SYR) **283** reclamaciones, de las cuales 199 corresponden al Servicio de Ayuda a Domicilio; 65 al Servicio de Teleasistencia; 15 al de Comida a Domicilio; 4 al Servicio Productos de Apoyo.

Por otro lado, se ha dado respuesta a **12** agradecimientos, también registrados en el SYR, 6 del Servicio de Ayuda a Domicilio y 6 del Servicio de Teleasistencia.

De igual manera, se han recibido **12** sugerencias de mejora de los servicios, en concreto 1 para el Servicio de Ayuda a Domicilio, 8 para el de Teleasistencia y 3 para el de Comida a Domicilio.

Destacar que aunque el cauce habitual de entrada de las quejas, sugerencias y reclamaciones es el SYR, existen peticiones de información que hacen ciudadanos a las que también se ha dado respuesta desde el Departamento. Por estas distintas vías se ha dado respuesta a **31** consultas.

### 3. COLABORACIÓN INTERNA Y EXTERNA

---

Siempre que así se ha solicitado, personal de este Departamento ha ofrecido sus conocimientos y experiencias en diversos foros, participando en Jornadas internas y externas al Ayuntamiento, dando formación a personal de Servicios Sociales y colaborando en trabajos realizados por otros servicios.

Asimismo, se colabora con el Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo, en la derivación de persona usuarias a los programas de Actuación en Negligencia y Malos tratos Psicológicos y de detección de Anciano en Riesgo.

#### 3.1. Grupo de trabajo “TRANSPORTE PARA TODOS”

---

Desde el año 2012, se participa con un técnico de este Departamento, y en representación del Ayuntamiento de Madrid, en el grupo de trabajo “**TRANSPORTE PARA TODOS**”, enfocado en la accesibilidad en el transporte de Madrid.

El grupo, creado por el CEAPAT (Centro de referencia estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas. IMSERSO), junto con el “Consorcio regional de transportes de Madrid”, cuenta con la participación de entidades representativas del ámbito de transportes y de otros colectivos.



El objetivo del grupo es trabajar para mejorar la accesibilidad en el transporte, siguiendo un planteamiento de Diseño para todos.

**Participantes del grupo de trabajo:**

- Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales. Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio.
- Empresa Municipal de Transportes de Madrid
- Metro de Madrid.
- Renfe Viajeros.
- Profesionales independientes.
- Plena Inclusión.
- Ceapat-Imserso.
- Fundación Once.

Durante el año 2017, se ha procedido a la extracción y análisis de todos los datos del estudio de campo que se realizó en el año 2016, obteniéndose con ello una serie de conclusiones generales aplicables a diferentes ámbitos. Tanto el estudio como los resultados, han sido plasmados en un documento denominado “Memoria y conclusiones del estudio de Accesibilidad Cognitiva al metro”, que será publicado por el CEAPAT.

Las tareas desarrolladas por el técnico del Departamento, han llevado: asistencia a reuniones en CEAPAT (a lo largo del año 2017 se han celebrado 8 reuniones del grupo de trabajo), elaboración de documentos técnicos, organización y análisis de datos, etc.

### **3.2. Comunidad de Madrid: dependencia y grabación de datos en SIDEMA**

---

Elaboración de listados con la información de las personas usuarias atendidas en cada uno de los cinco Servicios de Ayuda a Domicilio, mes a mes, y cotejo con las facturas correspondientes, que servirán de soporte a la justificación del gasto realizado por el Ayuntamiento de Madrid, en el marco del Convenio suscrito con ésta para la atención a las personas dependientes.

Coordinación con la Comunidad de Madrid (en adelante CM) para la grabación de datos de las personas usuarias de SAD y de TAD en el Sistema Informático de Dependencia (SIDEMA), mediante la elaboración de instrucciones a las entidades, relativas a este Sistema, resolución de incidencias surgidas en las distintas fases de grabación, consulta a los distritos sobre casos concretos y traslado de la información a la C.M., explotación y análisis de datos, asignación de distrito a persona usuaria, cambios de distrito, etc.



### 3.3. Participación en grupo de trabajo para la redacción de la nueva Ordenanza SAD.

En el año 2016 se constituyó un grupo de trabajo cuyo objetivo era el análisis, modificación o derogación en su caso, de la Ordenanza reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio, trabajos que se han mantenido a lo largo de todo el año 2017. Desde el Departamento, se ha colaborado mediante la participación de un técnico en todas las reuniones de trabajo llevadas a cabo.

### 3.4. Formación

Desde el año 2016, el Departamento colabora con la Escuela de Formación en la coordinación y realización del curso denominado “Productos de Apoyo, Lavandería y Comida a Domicilio”. Este año 2017 han asistido a dicha sesión formativa 30 profesionales de los Servicios Sociales distritales.

## 4. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid se presta dentro del marco del actual contrato vigente que dio comienzo el 1 de julio de 2016.

El objetivo fundamental del SAD, es promover la independencia y autonomía personal de las personas usuarias, favoreciendo el que puedan mantenerse en sus domicilios el mayor tiempo posible, mejorando así su calidad de vida. Desde este servicio se proporciona una intervención profesional individual que conlleva la prestación de atenciones básicas (atención personal, doméstica o ambas), a través de auxiliares domiciliarios, pero también se incluyen una serie de prestaciones complementarias en aras a favorecer una intervención más integral a la persona y que facilite un envejecimiento más saludable. Entre estas prestaciones están los servicios de determinados profesionales (psicólogos, terapeutas, fisioterapeutas, etc.) o la realización de actividades y talleres socioculturales.

Los colectivos a los que se dirige este servicio son:

- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía y que tengan una necesidad de apoyo.
- Personas menores de 65 con discapacidad reconocida.
- Personas declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid.



#### 4.1. Resumen general del servicio

Durante el año 2017, incluyendo personas mayores y personas con discapacidad, y partiendo del objetivo propuesto en los presupuestos de proporcionar la atención a 62.300 personas mediante el SAD, se destaca el amplio cumplimiento de dicho objetivo, consiguiendo dar cobertura con este servicio a 75.549 personas con más de 10 millones de horas prestadas, consiguiendo así un aumento de más del 21% sobre el objetivo propuesto.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD)	DATOS ACUMULADOS	
	ENERO – DICIEMBRE 2017	
Número de personas usuarias atendidas	75.549	
Altas personas usuarias	22.853	
Bajas personas usuarias	17.253	
Nº de horas prestadas	10.004.118,50	

#### SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES (ASP Y DEPENDENCIA)

El Presupuesto del SAD en la atención a personas mayores es único, con independencia de que la persona reciba la prestación por Atención Social Primaria (en adelante ASP) o por Dependencia. La Comunidad de Madrid, aporta 54 millones de euros al año para la atención a las personas declaradas Dependientes.

A continuación, se desarrollan los datos de gestión de este colectivo:

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO AUXILIAR DOMICILIARIO	DATOS ACUMULADOS ENERO - DICIEMBRE
Presupuesto 2017 (Dic. 2016- Nov. 2017)	152.332.228,19 €
Aportación Ayuntamiento (Dic. 2016- Nov. 2017)	132.516.943,67 €
% Ejecución presupuestaria	86,99%
Coste total del Servicio (Enero-Diciembre 2017)	150.697.339,01 €
Aportación Ayuntamiento (Enero-Diciembre 2017)	133.117.060,00 €



Aportación usuario (Enero-Diciembre 2017)	<b>17.580.279,01 €</b>
% Aportación del Ayuntamiento al coste del servicio	<b>88,33%</b>
% Aportación del usuario al coste del servicio	<b>11,67%</b>
Número de usuarios atendidos	<b>71.238</b>
Altas usuarios	<b>21.588</b>
Reinicios usuarios	<b>44.578</b>
Bajas usuarios	<b>16.334</b>
Suspensiones Temporales	<b>57.967</b>
Total cambios entre ASP y DEP	<b>5.784</b>
Total cambios entre DEP y ASP	<b>35</b>
Nº de horas prestadas	<b>9.282.682,50</b>
Media mensual horas prestadas por usuario	<b>15,12</b>
% Cobertura de usuarios sobre población > 65 años	<b>10,94%</b>

Población >65 años: 650.998 personas

*Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes revisado a 1 de enero de 2017*

En el año se ha prestado servicio a 71.238 personas mayores, de las cuales 54.324 han sido mujeres y 16.914 hombres. Esto ha supuesto la atención de un 11,56% más de personas mayores, incrementándose en 7.384 personas respecto al año anterior. Con el aumento de personas atendidas, el índice de cobertura ha aumentado en casi un punto porcentual.

## 4.2. Resumen general del servicio Mayores atendidos por ASP

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO AUXILIAR DOMICILIARIO MAYORES ASP	DATOS ACUMULADOS ENERO - DICIEMBRE
Coste total del Servicio (Enero-Diciembre 2017)	<b>75.039.379,29 €</b>
Aportación Ayuntamiento (Enero-Diciembre 2017)	<b>66.554.202,16 €</b>



Aportación usuario (Enero-Diciembre 2017)	<b>8.485.177,13 €</b>
% Aportación del Ayuntamiento al coste del servicio	<b>88,69%</b>
% Aportación del usuario al coste del servicio	<b>11,31%</b>
Número de usuarios atendidos	<b>43.828</b>
Altas usuarios	<b>13.367</b>
Reinicios usuarios	<b>28.967</b>
Bajas usuarios	<b>11.000</b>
Suspensiones Temporales	<b>36.745</b>
Total cambios entre ASP y DEP	<b>5.784</b>
Nº de horas prestadas	<b>4.634.254,50</b>
Media mensual horas prestadas por usuario	<b>11,66</b>
% Cobertura de usuarios sobre población > 65 años	<b>6,73%</b>

Población >65 años: 650.998 personas

*Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes revisado a 1 de enero de 2017*

Cabe destacar el aumento en 2.701 personas atendidas con respecto al año 2016 en ASP, suponiendo un 16,2% de incremento.

#### 4.3. Resumen general del servicio Mayores atendidos por Dependencia

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO AUXILIAR DOMICILIARIO MAYORES DEPENDENCIA	DATOS ACUMULADOS ENERO - DICIEMBRE
Coste total del Servicio (Enero-Diciembre 2017)	<b>75.657.959,72 €</b>
Aportación Ayuntamiento (Enero-Diciembre 2017)	<b>66.562.857,84 €</b>
Aportación usuario (Enero-Diciembre 2017)	<b>9.095.101,88 €</b>



% Aportación del usuario al coste del servicio	12,02%
% Aportación del Ayuntamiento al coste del servicio	87,98%
Número de usuarios atendidos	27.410
Altas usuarios	8.221
Reinicios usuarios	15.611
Bajas usuarios	5.334
Suspensiones Temporales	21.222
Cambios de DEP a ASP	35
Nº de horas prestadas	4.648.428,00
Media mensual horas prestadas por usuario	21,46
% Cobertura de usuarios sobre población > 65 años	4,21%

Población >65 años: 650.998 personas

*Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes revisado a 1 de enero de 2017*

Destacar en este sentido también, el aumento de 4.683 personas dependientes atendidas con respecto al año 2016 con un porcentaje de crecimiento de algo más del 17,08%.

Esta evolución positiva, se observa desde el año 2013, no sólo en el gasto realizado sino también en el número de personas atendidas (tanto en ASP como en DEP):

AÑO	COSTE TOTAL	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	% APORACION AYTO	APORTACIÓN USUARIO	% APORACION USUARIO
2013	115.873.353 €	105.384.793 €	90,95%	10.488.560 €	9,05%
2014	125.580.563 €	113.331.041 €	90,25%	12.249.521 €	9,75%
2015	130.377.623 €	116.749.680 €	89,55%	13.627.943 €	10,45%
2016	136.377.524 €	121.289.409 €	88,94%	15.088.115 €	11,06%
2017	150.697.339 €	133.117.060 €	88,33%	17.580.279 €	11,67%



AÑO	Nº USUARIOS	POBLACIÓN A 1/01	% COBERTURA POBLACION MAYOR DE 65 AÑOS
2013	52.191	632.640	8,25%
2014	56.495	639.021	8,84%
2015	58.983	643.862	9,16%
2016	63.854	647.660	9,86%
2017	71.238	650.998	10,94%

#### 4.4. Características de las personas usuarias

Del total de 71.238 personas mayores atendidas, la edad media es de 84 años, siendo el colectivo de mayores de 80 años que viven solos el 38% del total, ascendiendo a 27.032 personas.

En cuanto a la situación física, psíquica y social en la que se encuentran las personas beneficiarias del SAD ASP, y en base a los datos obtenidos del baremo social de necesidad (en adelante BSN), la mayoría se sitúan en un nivel de dependencia equivalente a un Grado I de dependencia.

El promedio de renta mensual per cápita (en adelante RMPC) de las personas usuarias es de 756,49 €, con diferencias sustanciales entre distritos. En cuanto a la aportación que se efectúa, el mayor rango de personas usuarias se sitúa en los tramos más bajos, siendo un 16,31% las personas que cuentan con una aportación 0 euros y un 16,66% las que aportan 0,57 € por hora prestada. Sólo el 5,42% de personas se sitúan dentro del tramo máximo de 7,31 €/ hora.

TOTAL USUARIOS EN EL SERVICIO	SEXO		TIPO DE CONVIVENCIA			
	Hombres	Mujeres	A Con persona válida	B Solo	C Con persona de similar dependencia	D Con persona de mayor dependencia
71.238	16.914	54.324	14.571	34.828	18.557	3.282



TRAMOS DE EDAD						PERFIL POR TIPO DE ATENCIÓN		
65 a 69 años	70 a 74 años	75 a 79 años	80 a 84 años	85 a 89 años	≥ 90 años	PERSONAL	DOMÉSTICA	MIXTA
1.715	4.715	9.831	20.160	21.403	13.414	3.556	28.390	39.292

### Intensidad horaria asignada

La intensidad de horas asignadas a las personas usuarias de ASP viene determinada por la puntuación obtenida en las escalas BSN, mientras que para las personas usuarias declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid, viene determinada por su Programa Individual de Atención (en adelante PIA).

La mayoría de las personas con SAD ASP son atendidas en los tramos menores de horas asignadas, entre 0 y 19 horas, correlativamente. Las personas usuarias del SAD Dependencia, se sitúan en tramos mayores de horas, siendo el rango con más incidencia el de 20 a 29 horas mes.

INTENSIDAD HORARIA ASIGNADA POR USUARIO									
TRAMOS N° HORAS	0-9	10-19	20-29	30-39	40-54	55-69	70-90	>90	TOTAL
ASP	22.075	12.756	4.580	2.478	1.110	611	214	4	43.828
DEP	1.870	4.734	11.805	3.663	3.443	938	957	-	27.410
TOTAL	23.945	17.490	16.385	6.141	4.553	1.549	1.171	4	71.238
% SOBRE TOTAL	33,61%	24,55%	23,01%	8,62%	6,39%	2,17%	1,64%	0,01%	100%

### Antigüedad en el Servicio

Tras su incorporación al SAD, la persona usuaria permanece en él largo tiempo; las bajas suelen producirse por fallecimientos, ingreso en centros residenciales o traslado a domicilios de familiares.

El 22% de las personas usuarias fueron dadas de alta antes del año 2012, algunas incluso entraron al servicio antes del año 2004.



**Perfil de la persona usuaria:** Con carácter general la persona usuaria del SAD en el 2017 ha sido una mujer, con más de 84 años, que vive sola y que presenta una leve dependencia, con una situación social de riesgo moderado cuya RMPC de 756 € y con una intensidad horaria asignada de 10 horas al mes.

## 4.5. Servicios prestados

El número de horas que finalmente se prestan a cada persona en un mes, suele ser inferior al número de horas asignadas, debido a ausencias del domicilio o suspensiones temporales, (vacaciones, ingresos hospitalarios, etc.).

AÑO 2017	ASP	DEPENDENCIA	TOTAL
HORAS ASIGNADAS	7.009.459,00	6.675.888,00	13.685.347,00
HORAS PRESTADAS	4.634.254,50	4.648.428,00	9.282.682,50
DIFERENCIA	2.375.204,50	2.027.460,00	4.402.664,50
% N° DE HORAS PRESTADAS SOBRE HORAS ASIGNADAS	66,11%	69,63%	67,83%

En el año 2017, de un total de 13 millones de horas asignadas, solo se prestaron 9,2 millones de horas. En cuanto a la distribución de estas horas, más del 97% han sido en días laborables tal como muestra el siguiente cuadro:

	TOTAL HORAS PRESTADAS AÑO 2017					
	LABORABLES		FESTIVAS		TOTAL HORAS PRESTADAS	MEDIA DE ATENCIÓN
	HORAS	%	HORAS	%		
ASP	4.573.852,50	98,70%	60.402,00	1,30%	4.634.254,50	11,66
DEPENDENCIA	4.488.464,50	96,56%	159.963,50	3,44%	4.648.428,00	21,46
TOTAL	9.062.317,00	97,63%	220.365,50	2,37%	9.282.682,50	15,12

### Servicios prestados por tipo de atención asignada a cada persona

El tipo de atención prestada indica la clase de apoyo que necesita la persona mayor y la intensidad se justifica por su grado de necesidad. En este sentido, el SAD dedicado a la atención personal es el que refleja claramente una mayor intensidad horaria con una media de 22,57 horas al mes.

En cuanto a la prestación principal, sigue siendo la atención mixta (personal y doméstica), la más realizada, incrementándose un 2,6% sobre el año pasado.



TIPO DE PRESTACION	TOTAL HORAS PRESTADAS	% SOBRE EL TOTAL DE HORAS PRESTADAS	INTENSIDAD MEDIA
ATENCIÓN PERSONAL	553.350,00	5,96%	22,57
ATENCIÓN DOMÉSTICA	2.101.688,50	22,64%	8,11
ATENCIÓN MIXTA	6.627.644,00	71,40%	20,06
<b>TOTALES</b>	<b>9.282.682,50</b>	<b>100,00%</b>	<b>15,12</b>

En el siguiente cuadro se muestra la atención prestada dependiendo de la tipología de las personas usuarias ASP o Dependencia.

TOTALES	NÚMERO DE HORAS PRESTADAS POR TIPO DE ATENCION					
	ATENCIÓN PERSONAL			ATENCIÓN DOMESTICA		
	TOTAL HORAS A.P.	% SOBRE EL TOTAL HORAS	MEDIA N° HORAS A.P. POR USUARIO	TOTAL HORAS A.D.	% SOBRE EL TOTAL HORAS	MEDIA N° HORAS A.D. POR USUARIO
ASP	189.341,50	4,09%	20,22	1.748.812,00	37,74%	7,56
DEPENDENCIA	364.008,50	7,83%	24,02	352.876,50	7,59%	12,74
<b>TOTALES</b>	<b>553.350,00</b>	<b>5,96%</b>	<b>22,57</b>	<b>2.101.688,50</b>	<b>22,64%</b>	<b>8,11</b>

TOTALES	NÚMERO DE HORAS PRESTADAS POR TIPO DE ATENCION		
	ATENCIÓN MIXTA		
	TOTAL HORAS A.M.	% SOBRE EL TOTAL HORAS	MEDIA N° HORAS A.M. POR USUARIO
ASP	2.696.101,00	58,18%	17,21
DEPENDENCIA	3.931.543,00	84,58%	22,62
<b>TOTALES</b>	<b>6.627.644,00</b>	<b>71,40%</b>	<b>20,06</b>

## 4.6. Movilidad

Si bien el número de altas producidas en el año 2017 es superior respecto al año anterior, es importante reseñar la repercusión que éstas tienen respecto al total de usuarios atendidos. De esta forma, tanto en ASP como en DEP, el porcentaje de repercusión es el mismo, aun siendo inferiores, en números absolutos, las altas en Dependencia.



TOTALES	ALTAS ASP	% SOBRE TOTAL ALTAS	ALTAS DEP	%SOBRE TOTAL ALTAS
AÑO 2014	10.315	86,44%	1.618	13,56%
AÑO 2015	9.109	63,39%	5.260	36,61%
AÑO 2016	10.144	51,91%	9.397	48,09%
AÑO 2017	13.367	61,92%	8.221	38,08%

#### 4.7. Resumen general del servicios Personas Discapacitadas (ASP y Dependencia)

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO AUXILIAR DOMICILIARIO	DATOS ACUMULADOS ENERO - DICIEMBRE
Presupuesto 2017 (Dic. 2016 - Nov. 2017)	10.817.712,61 €
Aportación Ayuntamiento (Dic. 2016- Nov. 2017)	10.694.077,25 €
% Ejecución presupuestaria	98,86%
Coste total del Servicio (Enero-Diciembre 2017)	11.746.919,97 €
Aportación Ayuntamiento (Enero-Diciembre 2017)	10.707.574,35
Aportación usuario (Enero-Diciembre 2017)	1.039.345,62
% Aportación del Ayuntamiento al coste del servicio	91,15%
% Aportación del usuario al coste del servicio	8,85%
Número de usuarios atendidos totales	4.311
Número de usuarios atendidos ASP	1.973
Número de usuarios atendidos DEP	2.338
Altas usuarios	1.265
Reinicios usuarios	2.853
Bajas usuarios	919
Suspensiones Temporales	3.698
Total cambios entre ASP y DEP	269
Total cambios entre DEP y ASP	3
Nº de horas prestadas totales	721.436,00
Nº de horas prestadas laborables	692.580,00
Nº de horas prestadas festivas	28.856,00
Media mensual horas prestadas por usuario	19,15



Dentro de este colectivo se presta servicio tanto a las personas con SAD a través de ASP como a través de la Dependencia, al igual que ocurre con el colectivo de personas mayores.

Durante el 2017, al igual que con el colectivo de personas mayores, ha existido un incremento en población atendida de 456 personas, suponiendo un 11,7% más.

A diferencia del colectivo de personas mayores, las personas con discapacidad que reciben la prestación del SAD por dependencia representan un porcentaje más elevado, el 54,2%, que las que lo reciben por ASP.

TOTAL USUARIOS EN EL SERVICIO	SEXO		CONVIVENCIA		TRAMOS DE EDAD						
	Hombres	Mujeres	Solo	Acompañado	0 a 4 años	5 a 12 años	13 a 17 años	18 a 30 años	31 a 50 años	51 a 64 años	65 y más
4.311	1.762	2.549	1.686	2.625	1	12	23	116	1.067	2.768	324

**Perfil de la persona usuaria:** Con carácter general la persona usuaria del SAD con discapacidad en el 2017 ha sido una mujer, con más de 53 años, que vive sola, con enfermedad mental, con una situación social de riesgo grave y con una intensidad horaria asignada de entre 10 y 19 horas al mes.

## 4.8. Control del cumplimiento del contrato y de los compromisos de la Carta de Servicios

Es objetivo general de este Departamento, dotar de una mejor cobertura y respuesta a las necesidades de las personas usuarias, apostando siempre por una mayor calidad en el Servicio.

En este marco de actuación se realizan constantes coordinaciones tanto con las 3 entidades adjudicatarias, como con los Distritos y con los diversos Departamentos de esta Dirección General.

En los encuentros de trabajo que se mantienen con las entidades prestadoras del Servicio, se supervisa el desarrollo de la prestación, se abordan incidencias, se revisa el cumplimiento de las mejoras planteadas, se realiza un control mensual de ratios por usuario, etc.



En cuanto al trabajo conjunto en la resolución de incidencias, destacar que en este año se han gestionado un total de 84. Todas ellas han sido valoradas, siendo derivadas a la Mesa de Vulnerabilidad, aquellas en las que se detectó la posibilidad de existir malos tratos en una persona mayor.

La coordinación con los Distritos se mantiene asiduamente, bien asesorando o resolviendo incidencias que puedan plantearse, o bien porque se necesite la valoración directa de un técnico de este Departamento. De igual modo, el contrato recoge la posibilidad de entrega de llaves al auxiliar domiciliario, para facilitar el acceso al domicilio, que de otra manera no podría hacerse. Esta medida excepcional requiere de un informe social del trabajador social del distrito y una valoración de la idoneidad de un técnico de este Departamento. Durante el 2017 se han gestionado 88 autorizaciones, muchas de ellas con sus correspondientes prórrogas.

Asimismo, la coordinación de las entidades con los distritos, es vital para la detección y abordaje de situaciones de riesgo. En 2017 se realizaron 912 reuniones de coordinación entre las entidades y distritos.

#### **Seguimiento trimestral de los indicadores, compromisos de calidad de la Carta de Servicios y grado de satisfacción de las personas usuarias.**

Con el objetivo de hacer cumplir los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios, se han solicitado periódicamente a las tres entidades prestadoras del mismo, los datos referidos a los indicadores, así como a los compromisos adquiridos en el contrato y en sus propios proyectos técnicos, comprobándose y revisándose entre otros, los referidos a la titulación y la formación de los profesionales (datos trimestrales), el ratio en la atención por persona usuaria (datos mensuales), tiempos de puesta en marcha del servicio, etc.

Asimismo, se ha mantenido reunión con cada una de las entidades, para hacer la devolución del resultado de las auditorías realizadas, del cumplimiento de Carta de Servicios, así como de seguimiento del propio contrato, con el fin de protocolizar actuaciones, abordar desviaciones, etc.

Con respecto a la satisfacción de las personas usuarias con el Servicio, el 85,20% valora globalmente el servicio con una puntuación igual o superior a 7 y el 99,1% de las personas usuarias, considera recomendable el Servicio.

#### **4.9. Recursos humanos del servicio de ayuda a domicilio**

Para la atención de las personas usuarias del Servicio se cuenta con: 340 coordinadores/as, 163 ayudantes de coordinación y 9.350 auxiliares domiciliarios. A ello



se le unen 78 profesionales más entre psicólogos, fisioterapeutas, podólogos, peluqueros/as y staff.

#### 4.10. Otras prestaciones

---

El pliego técnico que rige el SAD, junto a las ofertas que las entidades han propuesto en sus correspondientes proyectos, contempla una serie de prestaciones que complementan y dan un enfoque más global y preventivo a la prestación, garantizando así una mejor atención a la persona.

Durante el año 2017, se han realizado como más relevantes, las siguientes acciones:

- Se han destinado 56.611,33 € en la adquisición y entrega de productos de apoyo, que faciliten la tarea a realizar tanto al equipo de auxiliares domiciliarios como a los cuidadores de la personas atendidas.
- Se han destinado un total de 936,5 horas en limpiezas de choque en 84 domicilios de personas usuarias.
- Se han gestionado un total de 997 días en plazas de residencias (ofertadas como mejoras por dos de las entidades prestadoras del servicio) para abordar situaciones transitorias y de urgencia social grave.

Por otro lado, y con el objeto de prevenir el aislamiento social y favorecer un envejecimiento saludable, se han desarrollado, durante todo el año, una serie de talleres y actividades socioeducativas entre las que se destaca por su mayor participación:

- La visita a la Verbena de San Isidro con un total de 73 asistentes, el taller de cuidado de imagen personal para mejorar la autoestima con 35 participantes, el taller de laborterapia con 34 o el de hábitos de vida saludable con una participación de 38 personas usuarias del servicio.

Reseñar igualmente que se han celebrado 327 cumpleaños de personas centenarias.

Asimismo, y dentro de la labor que realizan los profesionales que complementan y apoyan el servicio prestado a las personas usuarias, cabe destacar, que durante el año, se han realizado 166 intervenciones psicológicas, 99 de fisioterapia, 226 de podología y 142 de peluquería y estética. Estos servicios están siendo muy demandados y se está trabajando en la elaboración de un documento técnico que priorice su acceso entre las demandas recogidas.



#### 4.11. Acciones desarrolladas durante 2017 y objetivos para 2018

- ✓ Se ha trabajado en la elaboración de pautas y criterios comunes para las entidades, en aras a la homogenización del servicio en todos los distritos.
- ✓ Aumento en la grabación de datos en el sistema de gestión de la Dependencia.
- ✓ Abordaje del perfil y tipología de las personas derivadas para la intervención con los distintos profesionales que se incluyen en el servicio (psicólogos, terapeutas ocupacionales, podólogo, etc.).
- ✓ Se ha clasificado a todas las personas usuarias del servicio en función del perfil de riesgo.
- ✓ Se ha trabajado conjuntamente con la Mesa de Vulnerabilidad abordando los casos de malos tratos y riesgo grave detectados y protocolizando las actuaciones de los diversos profesionales de ambos departamentos.
- ✓ Se han elaborado mecanismos de control y seguimiento para el cumplimiento de la actual ratio por usuarios de los distintos profesionales que incluye la prestación del SAD.

En cuanto a los **objetivos** del Servicio para el próximo año destacan:

- ✓ Elaboración de un baremo que pueda facilitar la priorización de acceso de las personas usuarias a los diferentes profesionales (psicólogos, terapeutas, fisioterapeutas, etc.) que pueden intervenir dentro de la prestación del SAD.
- ✓ Crear un protocolo de actuación entre los psicólogos del SAD de las entidades y los profesionales de la Mesa de Vulnerabilidad.
- ✓ Elaboración de un protocolo conjunto con el servicio de TAD para aquellos casos en los que se necesite apertura de puerta en domicilio.
- ✓ Elaborar un documento técnico de comunicación de incidencias entre las Entidades y este Departamento.
- ✓ Continuar con el aumento de la grabación de datos en la herramienta de gestión de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Continuar con el seguimiento, control y evaluación de las prestaciones del Servicio, así como las mejoras ofertadas por las entidades prestadoras.



## 5. SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Es un Servicio social de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y con un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

Con carácter general, los destinatarios del Servicio son las personas mayores de 65 años que reúnan los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de Madrid. Se prioriza a las que tienen más de 80 años, con especial hincapié a las que viven solas, por considerarse que tienen una mayor situación de riesgo. Asimismo, son beneficiarias las personas dependientes, independientemente de la edad, que tienen reconocido el TAD en su Programa Individualizado de Atención (PIA).

Para la gestión del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en la Ciudad de Madrid, se ha dividido el territorio en 3 lotes, siendo gestionado por tres entidades prestadoras. El nuevo contrato entró en vigor el día 1 de junio de 2017 para el lote 1 y 3, y el 1 de octubre del 2017, para el lote 2.

### 5.1. Resumen general del servicio

INDICADORES DE GESTIÓN 2017	
<b>Presupuesto y Gasto Convalidado 2017</b>	
Presupuesto Junio - Noviembre 2017	7.024.295,94 €
Gasto Convalidado (Dic 2016-Sep 2017)	10.428.472,99€
Aportación Ayuntamiento sobre el presupuesto	6.085.178,21 €
Aportación Ayuntamiento + Gasto Convalidado (Dic 2016-nov 2017)	16.513.651,20 €
% Ejecución presupuestaria	86,63%
<b>Gasto y Coste del Servicio 2017</b>	
Coste del Servicio (Enero - Diciembre 2017)	23.561.254,58 €
Aportación Ayuntamiento (Enero - Dic. 2017)	16.496.350,58 €
Aportación usuario (Enero - Diciembre 2017)	7.064.904,00 €
% Aportación ayuntamiento al coste del servicio	70,01%
% Aportación usuario al coste del servicio	29,99%
Coste medio mensual/usuario (Ene - Dic. 2017)	14,12 €
Coste medio mensual/domicilio (Enero-Dic.2017)	17,06 €



<b>Usuarios</b>	
Domicilios atendidos	115.122
Personas usuarias atendidas	139.008
<i>Usuarios atendidos ASP en 2017</i>	108.557
<i>Usuarios atendidos DEPENDENCIA en 2017</i>	30.451
Altas domicilios	20.363
Altas usuarios	26.542
Bajas domicilios	18.693
Bajas usuarios	24.650
Nº dispositivos periféricos	10.642
Ausencias domiciliarias	45.669
Suspensiones temporales	32.168
<b>Llamadas y Comunicaciones del Servicio</b>	
Nº Llamadas de emergencia	183.642
Nº Llamadas de seguimiento y atención personal	4.014.028
Índice de cobertura de usuarios ≥ 65 años	20,65%
Índice de cobertura de usuarios ≥ 80 años	43,31%

Fuente: Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes revisado a 1 de enero de 2017

Datos oficiales del Padrón Municipal de Habitantes 1/01/2017 / >65 años= 650.998 ; >80 años= 235.007

### Evolución del coste del servicio

En relación a los presupuestos y gastos del Ayuntamiento de Madrid, la evolución ha sido la siguiente:

AÑOS	PRESUPUESTO TAD	GASTO TOTAL MUNICIPAL	% PRESUPUESTO EJECUTADO	GASTO CONVALIDADO Dic 2016-Sep 2017
2013	30.062.386,00 €	29.042.420,73 €	96,61%	
2014	24.237.509,00 €	20.697.105,30 €	85,39%	
2015	23.484.895,86 €	17.261.687,02 €	73,50%	
2016	22.951.062,13 €	16.513.651,20 €	71,95%	
2017	7.024.295,94 €	6.085.178,21 €	86,63%	10.428.472,99 €

### Evolución del Servicio y objetivos

En 2017, el número de domicilios y personas usuarias atendidas ha decrecido un 1,87 % y un 2,39%, respectivamente, con respecto al año 2016.



No obstante, el objetivo marcado en el presupuesto para el año 2017 fue llegar a prestar atención a 139.000 personas; dicho objetivo se ha cumplido.

AÑOS	DOMICILIOS ATENDIDOS	USUARIOS ATENDIDOS			OBJETIVO USUARIOS ATENDIDOS	% CUMPLIMENTO OBJETIVO
		MUJERES	HOMBRES	TOTAL		
2013	120.921	109.177	39.251	148.428	135.000	109,95%
2014	117.659	105.969	38.372	144.341	135.000	106,92%
2015	114.953	103.465	36.520	139.985	135.000	103,69%
2016	117.314	105.131	37.281	142.412	135.000	105,49%
2017	115.122	102.356	36.652	139.008	139.000	100,01%

#### Altas y bajas de domicilios / personas usuarias

Si bien el año 2017 ha decrecido respecto al año 2016, este 2017 arroja un crecimiento neto, tanto en número de personas usuarias como de domicilios atendidos, al ser el número de altas superior al número de bajas, en un 7,13% y un 8,20%, respectivamente. Asimismo, hay que reseñar que a lo largo de 2017, se valoraron 405 solicitudes de alta de menores de 65 años, de las cuales fueron autorizadas el 85%.

Por otro lado, se realizó la valoración de 77 solicitudes de TAD con telefonía móvil, de personas con riesgo social severo, autorizándose el 99%. Destacar que como mejora del nuevo contrato, a las personas que soliciten el servicio y que no dispongan de telefonía fija en su domicilio o con telefonía no compatible con el servicio de TAD, se les proporcionarán los medios tecnológicos necesarios para compatibilizar la telefonía móvil con el equipo de Teleasistencia.

En 2017, se atendieron 6.785 domicilios con telefonía móvil, representando el 5,89% del total del Servicio.

#### 5.2. Características de las personas usuarias

Durante 2017, se atiende a 139.008 personas, siendo de ASP 108.557 y 30.451 de dependencia (reconocido el servicio en su PIA). En la tabla siguiente se recoge la distribución por género y convivencia.



TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	SEXO		CONVIVENCIA	
	MUJERES	HOMBRES	SOLOS	ACOMPAÑADOS
139.008	102.123	36.885	65.478	73.530
100 %	73,47%	26,53%	47,10%	52,90%

Si bien, el número de personas usuarias menores de 65 años es similar respecto al año 2016, tal y como se viene constatando en años anteriores, el envejecimiento de las personas atendidas es evidente, con un aumento progresivo del número de personas mayores de 80 años, desde el 60% del año 2009 hasta el 75,18 % de 2017.

Tramos de edad	Mujeres	% Mujeres	Hombres	% Hombres	Total	% TOTAL
<65 años	1.409	1,01%	1.013	0,73%	2.422	1,74%
65 a 69 años	2.117	1,52%	728	0,52%	2.845	2,05%
70 a 74 años	6.968	5,01%	2.046	1,47%	9.014	6,48%
75 a 79 años	15.604	11,23%	4.618	3,32%	20.222	14,55%
80 a 84 años	30.220	21,74%	10.722	7,71%	40.942	29,45%
85 a 89 años	28.816	20,73%	11.451	8,24%	40.267	28,97%
≥ 90 años	16.989	12,22%	6.307	4,54%	23.296	16,76%
<b>TOTAL</b>	<b>102.123</b>	<b>73,47%</b>	<b>36.885</b>	<b>26,53%</b>	<b>139.008</b>	<b>100,00%</b>

#### Situación de convivencia: personas usuarias que viven solas

Las personas que viven solas suponen el 47,10% del total. Por tramos de edad, destacan las personas mayores de 80 años o más, que alcanzando las 48.182 personas usuarias atendidas, representan un 73,59% del total de personas usuarias que viven solas.

USUARIOS SOLOS/ TRAMOS DE EDAD/ SEXO ATENDIDOS DURANTE 2017						
Tramos de edad	Mujeres	% Mujeres	Hombres	% Hombres	Total	% TOTAL
< de 65	492	0,75%	297	0,45%	789	1,20%
65 a 69	1.231	1,88%	327	0,50%	1.558	2,38%
70 a 74	4.080	6,23%	773	1,18%	4.853	7,41%
75 a 79	8.702	13,29%	1.394	2,13%	10.096	15,42%
80 a 84	16.903	25,81%	2.873	4,39%	19.776	30,20%
85 a 89	16.089	24,57%	2.839	4,34%	18.928	28,91%
≥ 90	7.901	12,07%	1.577	2,41%	9.478	14,48%
<b>TOTAL</b>	<b>55.398</b>	<b>84,61%</b>	<b>10.080</b>	<b>15,39%</b>	<b>65.478</b>	<b>100%</b>



## Capacidad económica de las personas usuarias

En 2017, el 36% de los domicilios se sitúa en el tramo de 0€ de aportación económica al Servicio; frente al 32% con una aportación de 12 €/mes. Estas aportaciones al coste del servicio, se calculan en función de la renta mensual per cápita de la unidad de convivencia, por lo que podemos decir que el 51% de las personas usuarias del servicio tienen una renta mensual inferior a 768,30€ al mes.

TRAMOS DE RMPC	HASTA 614,29 €	614,30€ - 768,30 €	768,31€ - 999,32€	999,33€ en adelante	TOTAL TITULARES
%	36,21%	15,33%	16,18%	32,28%	100%

## Perfil de riesgo social, socio-sanitario y dependencia funcional

Con respecto al riesgo social de las personas usuarias, destacamos del actual contrato las siguientes actuaciones dirigidas a mejorar la atención personalizada que se presta desde el Servicio:

- Implementación de actuaciones específicas según el perfil de riesgo social de las personas usuarias destacando: un mejor abordaje de las frecuencias y tiempos de las llamadas de seguimiento, visitas domiciliarias, seguimiento y apoyo psicológico, prioridad en la instalación de dispositivos periféricos de humo y gas, entre otras.
- Intensificación de la cooperación y coordinación de servicios socio-sanitarios para la atención y cuidados innovadores en el domicilio de las personas, a través de la implementación de innovaciones tecnológicas que permitan el seguimiento a distancia de personas con enfermedades crónicas y en situación de dependencia, o de aislamiento social.
- Fortalecer actuaciones coordinadas con otros profesionales y servicios, con especial consideración a personas usuarias en situaciones complejas, como las de vulnerabilidad, aislamiento, maltrato, negligencia y similares.
- Mayores medidas de apoyo específico al entorno socio-familiar que asume el cuidado de las personas mayores usuarias del servicio.

Además, el actual contrato recoge los ítems a tener en cuenta para valorar el riesgo social. En 2017 se ha llevado a cabo la revisión del 7,35% de las personas usuarias, que



tras la aplicación de la tabla de riesgo social del contrato actual, ha producido un incremento del 1,30% de los usuarios valorados con riesgo severo.

El 86,99% de las personas usuarias tienen riesgo social leve, el 11,19% moderado y el 1,82% es severo, en el que están incluidas las personas incluidas en los programas de negligencia, riesgo y aislamiento social.

#### **Valoración de riesgo socio-sanitario: Escala de Barber**

Para la identificación de situaciones de dependencia y fragilidad de la persona usuaria se utiliza la escala de Barber.

El 68,34% de las personas usuarias ha obtenido dos o menos puntos, lo que se considera población en riesgo leve. El Servicio para esta población tiene un carácter preventivo. Asimismo, el 13,41% de las personas usuarias del servicio no puntúan en esta escala, son personas sin riesgo.

El 7,45% ha puntuado 5 o más ítems de la escala, lo que indica que son personas usuarias de alto riesgo por fragilidad o vulnerabilidad; en estos casos, el beneficio que proporciona el servicio está en la detección de posibles situaciones de riesgo, a fin de dar respuesta inmediata a las mismas, evitando un incremento de la vulnerabilidad o fragilidad.

Por otra parte, si bien las personas usuarias <65 años representan el 1,74% del total de la población, son un colectivo con un alto grado de riesgo, puesto que el 15,65 % tienen una puntuación ≥5.

#### **Valoración de dependencia funcional en actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD): Escala de Lawton.**

El 72,56% de las personas usuarias del Servicio, es independiente o presenta una dependencia leve (uso del teléfono, toma de medicación, arreglo del hogar, utilización del transporte público, etc.).

Las personas que presentan dependencia funcional total, severa o moderada, suponen el 27,44%.

#### **Valoración de dependencia funcional en actividades básicas de la vida diaria (ABVD)): Escala de Barthel**



El 2,01% de las personas usuarias tiene una dependencia funcional total/grave, frente al 52,05% que son independientes.

El actual contrato incluye la valoración de la accesibilidad de la vivienda y el entorno inmediato, a las personas con dependencia total/grave. En 2017 han sido valoradas el 45,34%.

### 5.3. Dispositivos periféricos

Los dispositivos periféricos instalados en los domicilios de las personas usuarias tienen conexión directa con los Centros de Atención; permiten la prevención y atención ante situaciones de riesgo, y se destinan a personas con determinadas necesidades.

En 2017 se hallaban instalados en los domicilios 10.642 dispositivos periféricos. El siguiente cuadro detalla el tipo y número de los mismos.

DISPOSITIVOS PERIFERICOS	ALTAS	BAJAS	NÚMERO DOMICILIOS
DETECTORES DE GAS	765	861	4.282
DETECTORES DE HUMO	1.230	1.076	5.912
DETECTORES DE CAÍDAS	52	55	239
SENSORES DE FRIGORÍFICO/ MICROONDAS	11	26	88
DISPOSITIVOS SENSORIALES PERSONAS AUDITIVAS/HABLA SEVERA	22	28	106
SENSOR CAMA/ SILLÓN	0	0	4
DISPENSADOR DE MEDICACIÓN	3	3	11
<b>TOTAL</b>	<b>2.083</b>	<b>2.049</b>	<b>10.642</b>

Los avisos recibidos en el Servicio, y los periféricos que los activaron, se resumen en la tabla siguiente:

AVISOS DESDE DISPOSITIVOS PERIFERICOS	27.407
Avisos por activación detector de caídas	243
Avisos por activación detector de humo	17.822
Avisos por activación detector de gas	8.753
Avisos por activación del sensor de apertura del frigorífico/microondas	436
Avisos por activación del sensor de cama/sillón	22
Avisos por activación dispensador de medicación	131

El actual contrato incorpora como innovaciones tecnológicas dispositivos dirigidos a personas con limitaciones auditivas y/o de habla, con el fin de que éstas puedan beneficiarse de todas las prestaciones del Servicio; así como dispositivos más avanzados tecnológicamente y que suponen una mejora ante las caídas o accidentes en el domicilio. Por otro lado, destacar la incorporación al servicio de la valoración de la



accesibilidad de la vivienda y entorno inmediato como mecanismo de prevención de las caídas.

#### 5.4. Comunicaciones y llamadas del servicio

Con el inicio del nuevo contrato, y en coordinación con las entidades, se ha revisado y modificado el protocolo de codificaciones del Servicio, con el fin de homogeneizar las codificaciones y poder tener un combo más detallado que facilite un análisis del Servicio más completo. Dicha codificación se aplicará desde enero de 2018.

COMUNICACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS AL CENTRO DE ATENCIÓN	TOTAL
<b>SITUACIONES DE EMERGENCIA</b>	
1 Emergencia social	8.830
2 Emergencia sanitaria	107.616
3 Crisis de soledad /angustia/ansiedad	1.760
4 Alarmas sin respuestas	37.655
5 Apertura de puertas	374
6 Activación de dispositivos periféricos	27.407
<b>Subtotal</b>	<b>183.642</b>
<b>SITUACIONES DE NO EMERGENCIA</b>	
1 Petición información sobre recursos/servicio TAD	88.395
2 Hablar/saludar/conversar	78.582
3 Informar modificaciones de situación	172.745
4 Información/ modificación de datos	140.476
5 Creación/modificación/eliminación agendas.	1.425
6 Incidencia llaves.	8.938
7 Petición ayuda por no emergencia.	6.896
8 Pulsación por error.	315.367
9 Sugerencias/reclamaciones/agradecimientos	531
10 Llegada de oficial al domicilio.	71.156
11 Visita de coordinación.	12.883
12 Petición baja.	5.761
<b>Subtotal</b>	<b>903.155</b>
<b>TOTAL DE COMUNICACIONES</b>	<b>1.086.797</b>

En este apartado, se diferencian las comunicaciones realizadas por las personas usuarias al Servicio y las efectuadas desde el Centro de Atención.



## Comunicaciones de las personas usuarias al Servicio

Las llamadas que efectúan las personas usuarias son clasificadas en dos grupos: situaciones de emergencia y situaciones de no emergencia:

**Llamadas de emergencia:** del total de comunicaciones de las personas usuarias con el Servicio, el 43,49% ha requerido la actuación de la Unidad de Apoyo Domiciliaria; el 21,62% ha requerido la movilización de familiares y/o redes de apoyo, y el 58,04% restante, ha precisado la coordinación con otros servicios: sanitarios, policía, bomberos, Samur Social, etc. Con respecto a 2016, este tipo de comunicaciones han aumentado un 6,21%, destacando el incremento de las emergencias sanitarias (4,51%) y de las emergencias que han requerido apertura de puertas (64,04%).

**Llamadas sin emergencia:** si bien las pulsaciones por error suponen un 34,92%, muchas de estas pulsaciones son aprovechadas por las personas usuarias para mantener conversaciones con el personal del servicio.

Asimismo, destacan el 19,13% de las llamadas de las personas para informar de ausencias del domicilio y el 15,55% de las motivadas por el deseo de informar sobre cambios de datos personales. El 8,70% de las llamadas que realizan las personas usuarias tienen la finalidad de hablar, saludar, conversar, etc. Este dato confirma, una vez más, que el servicio ofrece compañía y seguridad a la persona usuaria.

## Movilizaciones de recursos al domicilio

El 80,78% de las personas usuarias entregan en custodia las llaves de sus domicilios al Servicio, que se utilizan en aquellas situaciones en las que familiares, vecinos u otros servicios sospechan que se está produciendo una posible situación de riesgo para la persona usuaria, que además no contesta a las llamadas o no puede facilitar el acceso al domicilio. Con respecto a 2016, la entrega de llaves ha disminuido un 0,43%.

Se han realizado 374 aperturas de puertas, a petición de familiares, amigos, vecinos y servicios domiciliarios; de ellas, en 179 ocasiones fue necesario activar a bomberos y policía. Del total de las aperturas, el 66,04% de las personas se encontraban en el domicilio sin problemas.

Por otro lado, se han realizado 107 actuaciones en coordinación con Samur Social. En el 79% de las intervenciones, las personas usuarias han precisado asistencia o acompañamiento. Asimismo, el 68% de las emergencias han sido resueltas en el domicilio, frente al 32% que requirieron ingreso de las personas usuarias en centros hospitalarios, residenciales o traslado con familiares.



El total de movilizaciones, junto con los recursos movilizados se resume en la tabla siguiente:

MOVILIZACIÓN DE RECURSOS -PROPIOS/ AJENOS- AL DOMICILIO DE LAS PERSONAS USUARIAS	TOTAL
1 Movilización de unidad móvil	79.863
2 Movilización de recursos propios del usuario	39.700
3 Movilización de Servicios Sociales/Samur Social	1.560
4 Movilización de recursos sanitarios	104.188
5 Movilización de Policía	632
6 Movilización de Bomberos	209
<b>Nº TOTAL DE ATENCIones</b>	<b>226.152</b>

#### Comunicaciones del Servicio con las personas usuarias

Se han realizado más de 4 millones de llamadas a las personas usuarias del servicio de TAD.

OTRAS LLAMADAS	
2 Llamadas a recursos/servicios	379.358
9 Llamadas de asesoramiento	9.411
10 Llamadas para facilitar información	9.536
11 Llamadas de comunicación externa	25.178
<b>TOTAL</b>	<b>423.483</b>

LLAMADAS DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN PERSONAL	
1 Llamadas de reaseguramiento de la actuación	263.467
3 Avisos de agenda	341.619
4 Agenda por emergencia	131.691
5 Llamadas de cortesía	119.703
6 Llamadas de seguimiento y atención personal	2.707.620
7 Llamadas de confirmación de situaciones especiales	127.710
8 Llamadas por verificación de emergencia/incidencia	322.218
<b>TOTAL</b>	<b>4.014.028</b>

<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>4.437.511</b>
-----------------------	------------------



**Las llamadas de seguimiento y atención personal** ascienden a 4.014.028 incluyendo en estas llamadas las de seguimiento, los avisos de agenda, las llamadas de reaseguramiento ante una actuación realizada, etc.

Las llamadas de seguimiento a las personas usuarias propiamente dichas, representan el 61,02% de las comunicaciones; su periodicidad depende del nivel de riesgo social de las personas (2, 4, 8 llamadas/mes). El objetivo de las llamadas es facilitar información sobre temas específicos y de interés para las personas mayores, pero sobre todo, se priorizan contenidos de atención personal a fin de actualizar y detectar cambios en el estado físico y anímico de la persona usuaria, así como detectar situaciones de necesidad, vulnerabilidad y riesgo social, que en coordinación con servicios sociales y otros servicios especializados se desarrollan las actuaciones de intervención y seguimiento que requiera cada una de ellas; aun así, se realizaron algunas campañas informativas, entre las que se destacan las siguientes: seguridad en el domicilio, uso adecuado del Servicio, actividades socio culturales, medidas de protección ante olas de calor/frío y campaña de vacunación de la gripe.

#### **Llamadas de información, asesoramiento telefónico y acompañamiento psicológico**

El Servicio recibió 2.286 consultas de las personas usuarias. Como respuesta a las mismas, se emitieron 9.500 llamadas a las personas, de las cuales, el 10,26% fueron sobre asesoramiento jurídico, seguido del psicológico con 87,44% (en el que se incluye las llamadas de seguimiento psicológico a 1.856 personas usuarias con riesgo social severo y/o situación de vulnerabilidad), social un 2,06% y el económico con 0,23%.

#### **5.5. Actividades socio-culturales. Envejecimiento activo y saludable**

---

Se realizan una vez al mes y están destinadas a fomentar el envejecimiento activo y saludable. Se ofrece la participación en actividades culturales, lúdicas o de ocio, deportivas, charlas o talleres, que favorezcan las relaciones interpersonales y redes de apoyo, especialmente a las personas mayores que viven solas y que tienen una escasa red social de apoyo.

Las personas que participaron tienen el perfil de riesgo social siguiente: 82,17% sin riesgo, 11,46% moderado y 6,37% severo.

En el contrato vigente, y siempre en el marco del envejecimiento activo, se incluye la programación de una acción por distrito, que promueva la implicación y la participación de las personas usuarias del Servicio en la vida comunitaria, siempre en coordinación con otros recursos, instituciones y asociaciones del distrito.



## 5.6. Control del cumplimiento del contrato y de los compromisos de la Carta de Servicios

### Seguimiento y control de la atención prestada

Se han supervisado y analizado 82 comunicaciones entre personas usuarias y el Centro de Atención, con contenidos muy diversos, solicitando a las entidades adjudicatarias que aportaran, además de los audios, informes detallados de las intervenciones. Con esta información se realizó un análisis de los siguientes elementos: protocolos, trato a la persona usuaria, atención prestada, respuesta a las demandas y necesidades derivadas de situaciones de emergencia, tiempos de respuesta, coordinación con otros servicios y movilización de los mismos.

Este seguimiento y análisis, ha permitido consensuar y hacer devoluciones a las entidades, con respecto a criterios de mejora, revisión de protocolos y actuaciones, así como medidas encaminadas a reforzar los recursos del servicio y la eficacia de los mismos, para dar respuesta a las necesidades y expectativas de las personas usuarias. La coordinación de las entidades con los distritos, es un aspecto esencial para la detección y abordaje de situaciones de vulnerabilidad y riesgo social; así, en 2017 se realizan 261 reuniones de coordinación y seguimiento y se remiten 931 informes a los servicios sociales de los Distritos.

El actual contrato recoge un tiempo mínimo de dos minutos de las llamadas de seguimiento y atención personal, más un tiempo mínimo del cómputo total del número de las llamadas mensuales que le corresponde según el riesgo social: 24 minutos para las personas usuarias con riesgo severo, 12 minutos para riesgo moderado y 6 minutos para los de riesgo leve. Las actuaciones específicas según riesgo social durante 2017, incorporadas desde la entrada del nuevo contrato son las siguientes: 5.930 llamadas mensuales del psicólogo/coordinador a las personas usuarias de riesgo social severo y moderado; 154 llamadas de seguimiento semestral por el coordinador a personas usuarias de riesgo social severo y moderado, 11.037 personas usuarias recibieron visita domiciliaria de los profesionales del Servicio, a fin de realizar el seguimiento, actualizando datos personales, el riesgo social, dependencia, y en su caso valorar y/o detectar situaciones de vulnerabilidad detectadas en llamadas de seguimiento.

### Seguimiento de las personas usuarias en situación de riesgo social y vulnerabilidad o soledad, en coordinación con la mesa de vulnerabilidad de mayores.

En 2017, a petición de la Mesa de Vulnerabilidad, 20 personas han recibido desde el Servicio de TAD un seguimiento personalizado, aumentando la frecuencia de llamadas (2 semanales, siendo una de ellas en fin de semana), para acompañamiento, detección y atención de situaciones de riesgo; y mensualmente el Servicio de Teleasistencia



comunica a la Mesa de Vulnerabilidad los cambios, incidencias, acontecimientos que resulten de interés para los profesionales que realizan el seguimiento.

### **Seguimiento trimestral de los indicadores y compromisos de calidad de la Carta de Servicios, y grado de satisfacción de las personas usuarias.**

Junto al análisis trimestral de los indicadores y compromisos de calidad de la Carta de Servicios, se realizan controles mensuales de los tiempos de respuesta referidos al desplazamiento de la Unidad de Apoyo Domiciliario. En 2017, se ha analizado una muestra de 2.010 desplazamientos. En coordinación con las entidades, se revisan las desviaciones de los tiempos que recoge el PPT, así como la adopción de cuantas medidas resulten oportunas para el cumplimiento de los plazos. Con respecto a la satisfacción de las personas usuarias con el Servicio, el 95% valora globalmente el servicio con una puntuación de 9,37 puntos de media; Asimismo, el 97,5%, considera recomendable el Servicio.

## **5.7. Recursos humanos y técnicos del Servicio de Teleasistencia**

El nuevo contrato ha incorporado nuevos perfiles profesionales especialmente destinados a la atención directa, como Técnicos de Emergencia y Terapeutas Ocupacionales. Por un lado, con el objetivo de reforzar las actuaciones de prevención y detección de situaciones de riesgo social, y una atención más integral ante situaciones de necesidad o emergencia, y por otro lado, para favorecer la permanencia de las personas mayores en su domicilio y entorno habitual, a través de la valoración de la accesibilidad de la vivienda, especialmente de aquellas personas con limitaciones funcionales graves. Un total de 796 profesionales prestan el Servicio de Teleasistencia. En cuanto a los recursos materiales, se cuenta con 3 Centros de Atención; 6 bases de unidad móvil y 62 unidades móviles.

## **5.8. Sugerencias y reclamaciones**

El actual contrato exige que las entidades informe a las personas usuarias y familiares en su derecho a manifestar cualquier tipo de disconformidad, sugerencia o felicitación sobre la atención recibida y de los canales que dispone el Ayuntamiento de Madrid. Durante 2017 recibieron 175 reclamaciones y 356 agradecimientos.



## 5.9. Objetivos para el 2018

---

- Continuar con el seguimiento, control y evaluación de las prestaciones, y especialmente de los nuevos programas del actual contrato: Telemonitorización, accesibilidad a la vivienda, personas cuidadoras y prevención de caídas, entre otros.
- Coordinar con las entidades la elaboración de los contenidos, actuaciones y recursos de los programas mencionados.
- Realizar un control, seguimiento y evaluación de las mejoras ofertadas por las entidades prestadoras.
- Revisar, mejorar y homogeneizar los protocolos del Servicio con el objetivo de unificar criterios de actuación e intervención: protocolo de apertura de puertas, de llamadas sin contacto, de emergencias, y de gestión del Servicio (altas, bajas, averías).
- Continuar con el seguimiento, control y análisis de la atención prestada desde el Servicio a las personas usuarias, familiares y/o cuidadores, especialmente las situaciones de emergencia, de asesoramiento y las referidas a las reclamaciones. Para ello, además del informe requerido a las entidades, se continuarán escuchando los audios o grabaciones de la intervención.
- Velar por el cumplimiento de los criterios de instalación de los periféricos recogidos en el PPT, fundamentalmente los periféricos dirigidos a personas con discapacidad auditiva y de habla severa, así como los de prevención de caídas.
- Visitar las instalaciones del Centro de Atención y Bases de las UAD de las entidades prestadoras, y conocer in situ el funcionamiento de nuevas tecnologías, plataformas y nuevas aplicaciones recogidas en los proyectos técnicos.
- Desarrollar las actuaciones dirigidas a garantizar el acceso de los profesionales del Ayuntamiento de Madrid a la base de datos del Servicio, para la consulta de informes y verificación de los indicadores exigidos en la cláusula nº 5 del PPT y Carta de Servicios.



## 6. COMIDA A DOMICILIO

El servicio de comida a domicilio se encuentra enmarcado dentro el actual contrato de gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión, denominado “Servicio de Comida a Domicilio”, con vigencia del 1 de agosto de 2016 a 31 de marzo de 2019.

La comida a domicilio es una prestación que va dirigida a personas mayores de 65 años que viven solas o con personas de similares o mayor dependencia, sin una red de apoyo, que presentan dificultades a la hora de elaborar la comida o bien que tienen problemas de salud provocados por un déficit nutricional. También pueden ser beneficiarias del servicio personas menores de 65 años que, por su especial situación de exclusión social o de dependencia y previo informe social del distrito valorado por los técnicos de este Departamento, así lo requieran.

El objetivo fundamental del servicio, es proporcionar una dieta compensada y variada, previniendo situaciones de malnutrición en las personas mayores y las personas con discapacidad. En este sentido se cuenta con una variedad de menús que abarcan diversas patologías que puedan presentar las personas usuarias.

Señalar que todas las personas usuarias son valoradas conforme el perfil de riesgo determinado en el pliego de prescripciones técnicas que rige el contrato, estableciéndose según este perfil, una serie de actuaciones complementarias como son la mayor frecuencia de visitas de coordinadores, elaboración de informes de seguimiento bimestrales, así como un seguimiento más exhaustivo de su situación.

El servicio además contempla la entrega, en el caso de que se requiera de microondas y frigoríficos.

### 6.1. Resumen general del servicio

INDICADORES DE GESTION 2017	DATOS ACUMULADOS
Presupuesto 2017 (Dic.2016 - Nov. 2017)	1.156.693,84 €
Aportación Ayuntamiento (Dic. 2016 - Nov 2017)	706.951,06 €
% Ejecución presupuestaria	61,12%
Aportación Ayuntamiento Enero-Diciembre 2017	720.187,36 €
Aportación usuario en euros Enero-Diciembre 2017	1.031.540,74 €



Coste total del Servicio en euros Enero-Diciembre 2017	1.751.728,10 €
% Aportación al coste total por el usuario	58,89%
% Aportación al coste total por el Ayuntamiento	41,11%
Nº usuarios atendidos	3.000
Nº comidas entregadas	378.998
Nº de ausencias	361
Altas usuarios	1.250
Reinicios usuarios	2.431
Bajas usuarios	858
Suspensiones Temporales	3.847
Promedio de comidas a la semana por usuario	5,59
Media mensual de usuarios en el servicio	2.008
Media mensual de usuarios atendidos	1.445

En cuanto a la evolución de la prestación, en los últimos años se observa un claro crecimiento respecto a años anteriores, habiendo alcanzado en el año 2017 respecto al 2016 un aumento de más del 33% de personas atendidas.

El objetivo marcado en el presupuesto para el año 2017 fue llegar a prestar atención a 1.850 personas; dicho objetivo ha sido superado ampliamente, ya que se han atendido a 3.000 usuarios/as.

AÑO	Nº DE USUARIOS ATENDIDOS	Nº COMIDAS ENTREGADAS	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN USUARIO	COSTE TOTAL DEL SERVICIO
2011	2.147	322.104	763.828,94 €	1.083.600,23 €	1.847.429,17 €
2012	2.181	315.778	609.616,26 €	1.088.165,10 €	1.697.781,36 €
2013	1.902	284.903	573.895,20 €	961.594,29 €	1.535.489,49 €
2014	2.017	263.520	555.748,41 €	870.209,47 €	1.425.957,88 €
2015	1.890	259.801	642.512,14 €	752.714,98 €	1.395.227,12 €
2016	2.249	308.802	679.452,17 €	875.863,61 €	1.555.315,78 €
2017	3.000	378.998	720.187,36 €	1.031.540,74 €	1.751.728,10 €



## 6.2. Características de las personas usuarias

PERFIL DE USUARIOS													
TOTAL USUARIOS	SEXO USUARIOS		CONVIVENCIA		EDAD en años							RIESGO	
	Hombres	Mujeres	A-Vive acompañado	B-Vive solo	<65	65 a 69	70 a 74	75 a 79	80 a 84	85 a 89	≥90	SI	NO
3.000	1.228	1.772	1.238	1.762	225	143	214	353	690	806	569	693	2.307

El Servicio de Comida a Domicilio atiende a personas con una edad media de 81 años.

Es importante destacar que las personas usuarias mayores de 80 años que viven solas ascienden a 1.132, suponiendo un 64,25% del total. Este dato es fundamental a la hora de diseñar actividades enfocadas a evitar el aislamiento y la soledad.

Además, se han atendido a 225 personas menores de 65 años, debido a su situación de elevado riesgo social, enfermedad mental, discapacidad intelectual, discapacidad física o con una enfermedad terminal. Este colectivo que aumenta cada año, representa un 13,33% sobre el total.

Durante el 2017, del total de las 1.250 altas gestionadas por parte de este Departamento, 116 fueron personas menores de 65 años. Todos estos casos, han sido valorados y analizados por los técnicos del Departamento, con el fin de que el Servicio se ajuste a sus necesidades, así como para poder llevar a cabo un seguimiento pormenorizado de las situaciones de vulnerabilidad en las que éstos se encuentran.

En relación al grado de dependencia, y en base a los datos obtenidos del BSN, el grupo mayoritario de persona usuarias se encuentra en un nivel de dependencia asimilable al Grado I de dependencia.

En cuanto a la antigüedad en el Servicio, el 81% de las personas atendidas, se ha incorporado al servicio en los últimos 3 años.

### Capacidad económica

Casi el 9% de las personas usuarias del servicio no abonan nada por éste, mientras que casi un 45% abona el máximo. Analizada esta situación, y con el fin de favorecer a las personas usuarias con una renta más baja, se modifica el contrato con fecha de efectos 1 de noviembre, ampliando el tramo de aportación 0€ a 286,21€ de Renta mensual per



cápita. En esta modificación se ha mantenido la bonificación de aportación a los segundos y siguientes comensales del 50% sobre el precio de la comida.

El promedio de rentas, con diferencias entre distritos, se encuentra en 686 €.

**Perfil de la persona usuaria:** mujer que vive sola, con más de 80 años, con una dependencia moderada y con una RMPC de 686€.

### 6.3. Menús

En relación a los menús, es necesario destacar los siguientes aspectos:

- Los platos a servir son de última generación o V gama.
- Existe disponibilidad de 18 tipos de menú, en función de la patología de las personas usuarias, pudiéndose preparar todos ellos con sal o sin sal añadida.
- Asimismo, todos podrán ser presentados en formato normal, fácil masticación o triturado.
- En relación a la comida triturada y, con el fin de romper la monotonía que supone para las personas usuarias el consumo de todos los platos en formato triturado, se introduce el formato texturizado con 4 nuevos platos y el formato mousse con 3 nuevos postres.

La asignación del menú adecuado a la situación de la persona usuaria, viene acreditado mediante informe médico, que determina el tipo de dieta adecuado a las diferentes patologías de éstos.

#### Número de personas usuarias por tipo de menú

En el año 2017, los menús más asignados han sido el menú normal (1.486), el menú diabético (466) y el bajo en grasas de origen animal (383).

Desde el Departamento, se revisan mensualmente todos los menús para garantizar la variedad de los menús, la rotación de 5 semanas prescritas en el contrato, el ajuste de los platos a la época del año, etc.

Asimismo y en colaboración con el departamento de nutrición de la entidad, se diseñan nuevas recetas así como los menús que se entregan en festividades tales como Navidad, Semana Santa, San Isidro o el cumpleaños de las personas usuarias.



### Intensidad semanal y frecuencia del reparto

La intensidad semanal se determina en función de la demanda y la necesidad de las personas usuarias, siendo un día en semana la menor intensidad y 3 días a la semana la máxima frecuencia. Las comidas mínimas a servir, son 2.

TOTAL PERSONAS USUARIAS	INTENSIDAD DE COMIDAS SEMANAL						
	7 días	6 días	5 días	4 días	3 días	2 días	MEDIA COMIDAS SEMANA/USUARIO
3.000	1.506	66	780	173	286	189	5,59

Reseñar que existe la posibilidad de servir cenas para aquellas personas que por sus circunstancias especiales y previo informe social, lo necesiten. En este año sólo 3 personas han contado con el servicio de cenas.

Los repartos del servicio se realizan en horarios de mañana y tarde, y de forma excepcional, los sábados por la mañana, para personas que acudan a centro de día, altas urgentes y casos especiales.

En 2017, el 37% de las personas usuarias tuvo reparto 3 días a la semana, el 30% lo tuvo 2 días a la semana, y el 33% 1 día a la semana.

Señalar que desde este Departamento se trabaja en la línea de mantener el mayor número de frecuencias posibles al objeto de garantizar que la persona usuaria tenga un mayor seguimiento a través del auxiliar de intervención. Dicho personal realiza una importante labor de supervisión, no sólo de la evolución de la persona, sino del buen uso del servicio (comidas consumidas o comidas sobrantes), estado del frigorífico, comidas caducadas, buen manejo del microondas, etc.

Es por ello que cuando existe demanda por parte de la persona usuaria de cambio de frecuencia, desde el Departamento se realiza llamada telefónica para averiguar el motivo de su demanda y poder así realizar una mejor valoración de su situación. Con ello se persigue conseguir una atención personalizada, integral y centrada en la persona.

### 6.4. Otras prestaciones

Dentro de las obligaciones marcadas en el PPT y de las mejoras ofertadas por la entidad en su proyecto, destacan entre las más relevantes a lo largo del año: la cesión de 407 microondas y 33 frigoríficos; la elaboración de menús especiales en fiestas señaladas y



cumpleaños, la entrega de pequeños obsequios en Navidad; el envío del menú mensual por mail a 1.387 familiares de persona usuarias, entre otras.

Siguiendo la línea de acción de dar un enfoque más integral y preventivo a la intervención con la persona mayor dentro del servicio, y más allá de las actividades socioculturales llevadas a cabo, destacan:

- Biblioteca a Domicilio, con la disponibilidad de 555 libros para las personas usuarias del servicio. A través del auxiliar de intervención, se realizan las peticiones y préstamos de los libros.
- Certamen “La Mejor Receta”, con la entrega por parte de las personas usuarias de su receta preferida y la posterior publicación de la ganadora y entrega al resto de las personas usuarias en el menú mensual.
- “Nos encantaría escucharle” cuyo objetivo es desarrollar un espacio abierto de comunicación entre todos los agentes implicados en el servicio: personas usuarias, familiares, cuidadores, técnicos municipales, auxiliares de intervención, coordinadores, etc.

## 6.5. Detección de incidencias

---

Las incidencias detectadas y comunicadas a los distritos en función de las situaciones de especial vulnerabilidad han ascendido a 143.

A ello hay que unirle las 14 derivaciones a la Mesa de Vulnerabilidad, para su análisis, valoración e intervención en su caso.

## 6.6. Personal destinado a la gestión del servicio

---

Un total de 44 profesionales prestan el Servicio de Comida a Domicilio. En cuanto a los recursos materiales, se cuenta con 2 cocinas centrales, 2 plataformas logísticas y una oficina central.

Con el aumento tan significativo del número de usuarios a atender, ha sido necesario el aumento del número de rutas a 15 en el año 2017, mientras que en el año 2016 el servicio se prestó con 11 rutas. Asimismo existe una ruta extra que permite prestar el servicio en caso de altas urgentes y casos especiales.



## 6.7. Control del cumplimiento del contrato

---

### Seguimiento y control de la atención prestada.

- ✓ Auditoria para la verificación del cumplimiento de las exigencias y compromisos incluidas en el PPT y proyecto técnico de la entidad prestadora. Reuniones con la entidad para devolución de los datos y requerimiento de las medidas oportunas ante las posibles desviaciones detectadas.
- ✓ Con respecto a los resultados de la encuesta de satisfacción, las personas usuarias puntúan el servicio con un 8,13. Asimismo, cabe destacar que el 81% de los usuarios se sienten más seguros, y el 77% se sienten más apoyados y más tranquilos. El 87,9% de las personas usuarias consideran que este servicio les ha permitido seguir viviendo en su domicilio en las mejores condiciones. Por otro lado, también ha mejorado la calidad de vida del 78,1 % de los cuidadores. El 90,3 % de usuarios y familiares, no solo recomendarían el servicio de Comida a Domicilio, si no que volverían a solicitarlo.
- ✓ Catas de platos aleatorios solicitados de manera periódica a la entidad, para analizar, sabores, texturas, presentación, gramajes, etc.
- ✓ Visita a las instalaciones de la entidad, incluidas las cocinas centrales y plataformas logísticas.
- ✓ Revisión de las franjas horarias asignadas a las personas usuarias con el fin de evitar ausencias en los domicilios, garantizando la prestación del servicio.

## 6.8. Acciones desarrolladas durante 2017 y objetivos para 2018

---

Durante 2017, se realizan distintas actuaciones para la mejora y seguimiento del servicio:

- ✓ Jornada formativa impartida por técnicos del Departamento de Servicios de Ayuda Domicilio, dirigida a profesionales de los CSS de los Distritos, con fin de dar a conocer el funcionamiento y prestaciones del Servicio.
- ✓ Se realiza seguimiento y control del servicio mediante coordinaciones semanales con la entidad. En estas reuniones se realiza un control de altas, bajas, modificaciones y suspensiones temporales del servicio. En relación a las modificaciones del servicio, a lo largo del año 2017 se han realizado 348 cambios de menú, habiéndose contactado con todos los usuarios telefónicamente y habiendo requerido informe



médico que prescriba la dieta solicitada. Asimismo se analizan las incidencias que hayan podido ocurrir, comunicándose posteriormente al trabajador social de zona correspondiente de su Centro de Servicios Sociales. También se lleva a cabo un seguimiento pormenorizado de los casos de riesgo.

- ✓ Una vez al mes, en las reuniones de coordinación se incorpora también la nutricionista de la entidad, con el objetivo de realizar una revisión de los menús, elaboración de nuevas recetas, incorporación de nuevos platos en formato texturizado, así como el análisis de aquellos platos que no tengan una buena acogida por parte de los usuarios, con el objetivo de poder introducir las modificaciones oportunas que mejoren la calidad del servicio.
- ✓ Seguimiento y coordinación con los profesionales de Distritos, tanto de las situaciones de vulnerabilidad y/o riesgo social detectadas desde el Servicio, como de la gestión de incidencias cuya información pueda resultar relevante para la intervención del profesional de referencia.
- ✓ Ampliación del número de platos con presentación texturizada, la determinación de los perfiles de las personas usuarias en función del riesgo, así como el seguimiento exhaustivo y pormenorizado de los usuarios de grave riesgo social, mejora de los protocolos para la atención de las personas usuarias en grave riesgo, etc.

**Los objetivos del Servicio para el próximo año 2018 son los siguientes:**

- ✓ Continuar con el seguimiento y control del contrato, así como de las obligaciones de la entidad adjudicataria; especialmente las referidas a las actividades socioculturales incluidas en el contrato, visitas de seguimiento anual a todos los usuarios para valorar la evolución del usuario desde el inicio de la prestación, y protocolos de actuación que permitan homogeneizar y mejorar la atención a los usuarios.
- ✓ Supervisar el nuevo entorno Web facilitado por la entidad, que permite la recogida de datos de la gestión del servicio y de las incidencias producidas, dejando constancia a tiempo real de la hora de entrega de reparto así como de los menús entregados. Este sistema Web permitirá la consulta de datos a los técnicos municipales, agilizando los tiempos de gestión, así como el análisis las incidencias del servicio.
- ✓ Revisar la clasificación del perfil de riesgo de las personas usuarias del Servicio, elaborando un documento técnico de tipología que facilite esta tarea.
- ✓ Elaborar un protocolo de comunicación de cambios de frecuencia y/ o de menú que facilite la gestión de esta tipología de incidencia.



- ✓ Continuar impartiendo la Jornada Formativa para técnicos de los Servicios Sociales sobre la gestión y prestación de este servicio.
- ✓ Promover el proyecto “Hoy comemos juntos”, resaltando el carácter social de la prestación, evitando el aislamiento de los usuarios participantes.

## 7. SERVICIO DE PRODUCTOS DE APOYO

---

El servicio se ofrece a los ciudadanos de Madrid desde el año 2007, en el marco del programa de Atención a las personas mayores del Ayuntamiento de Madrid, como recurso técnico que proporciona productos de apoyo (en adelante PA) para facilitar la permanencia de la persona usuaria en el hogar el mayor tiempo posible, mejorando su calidad de vida y la de sus cuidadores.

Proporciona los siguientes tipos de productos de apoyo:

- Camas articuladas: se ofrecen a personas que deben permanecer encamadas, facilitando el aseo personal, la ingesta de alimentos y los cambios posturales y reduciendo la posibilidad de que aparezcan lesiones dérmicas.
- Grúas geriátricas: favorecen la movilización y traslado de personas con movilidad reducida.
- Colchones antiescaras: complementarios al servicio y destinados a prevenir la aparición de úlceras por presión o frenar su evolución.

### 7.1. Resumen general del servicio

---

INDICADORES DE GESTIÓN 2017	
Presupuesto 2017 (Diciembre 2016-Septiembre 2017 )	220.259,87 €
Prorroga ( Octubre 2017-Noviembre 2017)	41.751,94 €
Aportación Ayuntamiento	222.389,84 €
% Ejecución presupuestaria	84,88%
Gestión del Servicio (Enero - Diciembre 2017)	
Coste total del servicio	276.067,39 €
Aportación Ayuntamiento	222.969,39 €
Aportación Personas usuarias	53.098 €



% aportación Ayuntamiento al coste del servicio	80,77%
% aportación personas usuarias al coste del servicio	19,23%
<b>Información Referida a personas usuarias</b>	
Número de personas usuarias atendidas	911
Altas de personas usuarias	317
Bajas de personas usuarias	316
<b>Información referida a Productos de Apoyo</b>	
Nº total de productos de Apoyo instalados en 2017	1.278
Nº de camas instaladas en 2017	790
Altas camas	266
Bajas camas	269
Nº de grúas instaladas en 2017	281
Altas grúas	122
Bajas grúas	123
Colchones antiescaras instalados en 2017	207
Altas colchones antiescaras	77
Bajas colchones antiescaras	79

### Datos económicos

La evolución de los datos económicos se resume en la tabla siguiente:

AÑO	COSTE TOTAL	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN PERSONA USUARIO
2013	288.586,62 €	279.870,62 €	8.716 €
2014	235.912,51 €	195.358,51 €	40.554 €
2015	262.589,32 €	213.977,32 €	48.612 €
2016	274.420,73 €	222.085,73 €	52.335 €
2017	276.067,39 €	222.969,39 €	53.098 €

En 2017, la práctica totalidad de los PA disponibles ha estado continuamente instalados en algún domicilio, excepto el tiempo indispensable para su limpieza y traslado, lo que ha repercutido en un mayor coste en relación a los años anteriores.



## Evolución del número de productos de apoyo del contrato vigente

El número de PA va decreciendo algo, año a año, como consecuencia de la antigüedad de algunos de ellos, el uso constante de los mismos por diferentes personas usuarias y el incremento de averías; ello ha motivado la necesidad de continuar dando de baja a algunos PA.

EVOLUCIÓN 2013-2017 EN EL SERVICIO			
TIPO DE PA	2013	2017	%
Cama articulada	532	527	-0,94%
Grúas geriátrica	168	157	-6,55%
Colchón antiescaras	130	130	0,00%
TOTAL	700	684	-2,29%

## 7.2. Características de las personas usuarias

En 2017, se prestó el servicio a 911 personas, un 2,59% más que en 2016.

El 68,7% de las personas usuarias son mujeres y el 31,3% hombres. Respecto a la edad, se observa un envejecimiento de la población atendida, del 78% de 2016 al 81% de 2017, tienen 80 años o más. El 36% de las personas atendidas tienen 90 años o más, lo que supone 6 puntos más que en 2016.

TOTAL USUARIOS ATENDIDOS EN 2017	SEXO		CONVIVENCIA			TRAMOS DE EDAD USUARIOS en años						
	MUJERES	HOMBRES	ACOMPAÑADO	SOLO	≥ 80 solos	<65	65 a 69	70 a 74	75 a 79	80 a 84	85 a 89	≥ 90
911	626	285	788	123	97	14	20	48	90	172	242	325

El 82% presenta un nivel severo o de gran dependencia para las actividades básicas de la vida diaria; con un aumento de 2 puntos porcentuales en usuarios con dependencia total.

Con respecto a la convivencia, el 86 % de las personas usuarias viven acompañadas. Las personas que viven solas, el 79% tiene 80 años o más, y el 63% presenta una dependencia total o grave.

El 23% de las personas usuarias tienen aportación de 0€, y el 20% aportan 12€ mensuales por producto.



Con respecto a la antigüedad en el servicio, el 21% de las personas usuarias fueron alta antes del año 2013 y el 36% en 2017.

**Perfil de la persona usuaria:** continúa siendo mujer, mayor de 85 años, que convive con un familiar (con limitaciones en su capacidad de cuidado y con sobrecarga), con gran dependencia funcional.

### 7.3. Movilidad del servicio: altas/bajas de productos de apoyo

AÑOS	CAMAS ARTICULADAS		GRÚAS		COLCHONES ANTIESCARAS	
	altas	bajas	altas	bajas	altas	bajas
2013	159	222	87	92		
2014	233	213	93	84	109	87
2015	336	278	101	100	98	100
2016	270	262	79	80	93	90
2017	266	269	122	123	77	79

Durante 2017 se produce un aumento en la movilidad del servicio con respecto a 2016: Así, se ha producido un incremento tanto en las instalaciones (5%) como en las bajas/retiradas (9%) de productos de apoyo, que se evidencia de forma notable en las grúas con un 54% instalaciones/retiradas, lo que se traduce en una eficaz gestión de reinstalación tras las retiradas, más teniendo en cuenta la inevitable retirada/baja de las grúas al punto limpio. Como resultado de la gestión de los productos disponibles y del incremento de la movilidad del servicio (instalaciones/retiradas), se ha logrado aumentar un 2,59% el número de personas usuarias atendidas con respecto al año 2016.

El fallecimiento e ingreso en residencia, continúan siendo los motivos principales de baja de personas usuarias del Servicio, que suponen el 86% del total. Así mismo, un dato a tener en cuenta es que el 63% de los usuarios fallecidos además del sobre envejecimiento, tenían un nivel dependencia grave y total.

El periodo de permanencia de los PA que llevan instalados entre 1 y 2 años en los domicilios ha aumentado 10 puntos porcentuales con respecto a 2016. Sin embargo, ha bajado 8 puntos porcentuales los productos que llevan más de 2 años, ya que el 37% de las bajas se corresponden a usuarios con una antigüedad en el Servicio superior a 3 años. Otro dato que llama la atención es que el 32% de las bajas, fueron alta en el servicio durante el mismo año 2017.

Durante 2017, el 65% de las personas usuarias tienen un único PA instalado en su domicilio (cama articulada o grúa); la distribución del resto es la siguiente: el 15,3% tiene



cama y grúa; el 6,4% cama y colchón antiescaras; y el 13,4% cama, grúa y colchón antiescaras.

#### Reparaciones y revisiones:

El contrato incluye como prestaciones el mantenimiento y reparación de los PA, a fin de mantener la correcta funcionalidad de los mismos.

En 2017, se han recibido un 4% menos de avisos de averías de PA con respecto a 2016. Como todos los años, se han revisado el 100% de los mismos, y el 22% han sido revisados en dos o más ocasiones; revisiones que han repercutido en el buen estado de los productos de apoyo.

### 7.4. Personal destinado a la gestión del servicio

---

La entidad adjudicataria durante 2017 ha reforzado el Servicio con un Terapeuta Ocupacional más. El Servicio ha contado con un total de 10 trabajadores.

### 7.5. Acciones desarrolladas durante 2017 y objetivos para 2018

---

Durante 2017, se realizan distintas actuaciones para la mejora y seguimiento del servicio:

- Auditoria para la verificación del cumplimiento de las exigencias y compromisos incluidas en el PPT y Proyecto Técnico de la Entidad prestadora. Reunión con la entidad para devolución de los datos y requerimiento de las medidas oportunas ante las posibles desviaciones detectadas.
- Con respecto a los resultados de la encuesta de satisfacción, se ha evidenciado que el servicio ha mejorado la calidad de vida del 70% de los usuarios, permitiendo y/o facilitándoles poder seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones al 95,2%; Por otro lado, también ha mejorado la calidad de vida del 80,7 % de los cuidadores, facilitándoles las tareas de cuidados personales al 89,5%. El 98,8% de usuarios y familiares, no solo recomendarían el servicio de Productos de Apoyo, si no que volverían a solicitarlo.
- Seguimiento y control de los tiempos de respuesta a los avisos de averías y la resolución de las mismas; el 89% de las averías continúan resolviéndose en 24 horas.



- Valoración y personalización de los productos de apoyo a las necesidades específicas de algunos usuarios; así para amputado bilateral, transformaciones de productos en cuanto altura y suministro de otros productos para facilitar el cuidado y atención.
- La continua revisión y optimización de los procesos de tramitación desde la derivación de la propuesta de alta desde el distrito hasta la instalación de los PA, ha permitido continuar reduciendo los tiempos de gestión. Así, el 72 % de los solicitantes han dispuesto de PA en un plazo inferior a un mes; el 7% en menos de una semana y un 1% menos de 3 días (corresponde a las propuestas urgentes o de especial vulnerabilidad). Sin embargo, el 14% de los usuarios en lista de espera, llevan más de 1 año esperando el producto solicitado.
- Seguimiento y coordinación con los profesionales de los Distritos, de aquellas situaciones de vulnerabilidad y/o riesgo social detectadas desde el Servicio, y la gestión de incidencias cuya información pueda resultar relevante para la intervención del profesional de referencia.

Los **objetivos** del Servicio para el próximo año son los siguientes:

- Continuar con el seguimiento y control del cumplimiento de las exigencias del contrato, especialmente las referidas a las llamadas semestrales, las revisiones y seguimientos anuales, tanto de las personas usuarias como de los PA.
- Se considera necesario incrementar el seguimiento del Servicio a través de las visitas domiciliarias, con el objetivo de conocer y evaluar las condiciones en las que se presta el servicio y la atención que reciben las personas usuarias. Durante 2017 la carga de trabajo de gestión propia del Servicio, sólo ha permitido la realización de 6 visitas (2 valoración, 2 calidad y 2 revisión del estudio de menores).
- Continuar con el estudio y revisión de los casos, iniciada en 2017, referidos a menores de 65 años, que son, por otro lado, los más antiguos del Servicio, que por el mismo motivo señalado en el punto anterior no se ha podido finalizar, ya que es necesario realizarlo a través de visitas domiciliarias.
- Continuar con la revisión y actualización de protocolos y documentación técnica del Servicio, sobre todo los de higienización de los productos de apoyo tras su retirada.
- Seguimiento y control del cumplimiento de la prestación del Servicio de Productos de Apoyo” que han figurado como “No conformidad” en el estudio de



“Control de calidad de servicios para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid”.

- Análisis y modificación en su caso del actual baremo de acceso al servicio.
- Comenzar a resolver las denegaciones, desistimientos y caducidades de las solicitudes.

## 8. SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA MUNICIPAL

---

El Servicio de Lavandería incluye la recogida, tratamiento y posterior entrega en el domicilio de las personas usuarias de ropa de hogar y personal.

Está dirigido a personas mayores de 65 años, empadronadas en el municipio de Madrid. Podrán ser usuarias de este servicio aquellas personas que presentan un estado físico o psíquico tal que les impida o dificulte la realización de las actividades de la vida diaria, tales como tareas de lavado, secado o planchado de ropa, o bien que no dispongan de los medios adecuados en su domicilio, de espacio, y medios económicos para su instalación.

### 8.1. Resumen general del servicio

---

INDICADORES DE GESTIÓN DEL SERVICIO	2017
Presupuesto 2017 (Dic 2016- Nov. 2017)	274.020,85 €
Aportación Ayuntamiento (Dic 2016- Nov. 2017)	240.680,50 €
% Ejecución presupuestaria	87,83%
Coste del Servicio Enero-Diciembre 2017	240.150,12 €
Gasto Ayuntamiento Enero -Diciembre 2017	237.322,30 €
Aportación usuario Enero - diciembre 2017	2.827,82 €
% aportación Ayuntamiento al coste del servicio	98.82%
% aportación usuario al coste del servicio	1.18%
Nº de usuarios atendidos en 2017	331
Media de usuarios al mes	247
Media de servicios usuario/año	38,82



Total de servicios completos prestados	10.772
Total de medios servicios prestados	4.158
Nº de altas de usuarios	89
Nº de bajas de usuarios	86
Suspensiones temporales	113
Reinicios	67
Ausencias domiciliarias	246

## Datos económicos

Durante 2017, el coste del servicio ha ascendido a 240.150,12 €. El Ayuntamiento ha aportado un 98,82% y las personas usuarias el restante 1,18 %. Con respecto a 2016, ha decrecido un 0,50% el coste del servicio, rompiendo la tendencia al alza que se inició en 2014 y que continuó hasta 2016.

En 2017, se incrementa el número de personas atendidas en un 3,12%, pero desciende el número de servicios prestados con respecto a 2016, en un 0,29%. La causa de este descenso puede deberse a dos factores: si bien este servicio es requerido en muchas ocasiones por servicios sociales como prestación que permite incorporar a las personas usuarias en recursos normalizados, no todas ellas hacen un uso esperado del servicio (entrega de poca ropa). Por otro lado muchas de las personas usuarias que entran en el servicio tienen poca permanencia en él.

Asimismo, se incrementa la aportación del Ayuntamiento un 1,16%, como consecuencia de la modificación del baremo de la aportación de las personas usuarias en abril de 2017, que supuso una minoración sustancial del porcentaje de la participación de los usuarios en el Servicio, que se estima en el 0,88% del coste total del mismo, tal y como recoge la segunda prórroga del contrato para el periodo 1 de abril de 2017 y el 30 de septiembre de 2018.

La evolución del coste del servicio y número de personas usuarias se refleja en la siguiente tabla:



AÑO	PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS	NÚMERO DE SERVICIOS PRESTADOS	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN PERSONA USUARIA	COSTE TOTAL
2008	378	11.977	242.876,49 €	7.019,10 €	249.895,59 €
2009	334	12.060	253.295,04 €	4.759,02 €	258.054,06 €
2010	341	12.636	261.720,86 €	5.356,74 €	267.077,60 €
2011	354	12.467	262.882,64 €	6.412,07 €	269.294,71 €
2012	349	11.682	241.617,88 €	6.393,63 €	248.011,51 €
2013	335	11.215	205.493,13 €	6.483,54 €	211.976,67 €
2014	323	12.398	225.384,20 €	6.811,32 €	232.195,52 €
2015	340	12.828	232.948,99 €	7.264,43 €	240.213,42 €
2016	321	12.888	234.593,01 €	6.757,85 €	241.350,86 €
2017	331	12.851	237.322,30 €	2.827,82 €	240.150,12 €

## 8.2. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

Hombre de 80 años o más (22,05%), un 72% de los usuarios viven solos, con dependencia funcional leve o moderada (49,85% leve), en situación de riesgo social y precariedad socio-económica. El 66% de los usuarios puntúan más de 50 puntos en el apartado social del BSN.

TOTAL USUARIOS EN EL SERVICIO	SEXO		CONVIVENCIA		EDAD												
					<65 años		65 a 69 años		70 a 74 años		75 a 79 años		80 a 84 años		85 a 89 años		
	MUJERES	HOMBRES	ACOMPAÑADO	SOLO	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
331	145	186	93	238	36	20	23	14	30	14	24	13	38	31	21	25	
																	14
																	28

## 8.3. ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE EL 2017 Y OBJETIVOS PARA EL 2018.

Durante 2017, se desarrollaron distintas actuaciones dirigidas a mejorar y garantizar el cumplimiento de las prestaciones del Servicio.

Entre ellas, destacamos las siguientes:



- Jornada formativa impartida por técnicos del Departamento de Ayuda a Domicilio, dirigida a los trabajadores sociales de los Centros de Servicios Sociales, con la finalidad de dar a conocer en profundidad el funcionamiento y prestaciones del servicio.
- Seguimiento y control de otras prestaciones del Servicio, tales como dotación de lencería y del hogar y limpiezas extraordinarias.
- Actuaciones de coordinación con los distritos y la entidad prestadora dirigidas al aumento de los servicios de desinsectación por plagas de chinches, no incluidas en el programa de desinsectación de Madrid Salud, ni en las desinsectaciones que realizan las empresas prestadoras del servicio de ayuda a domicilio.
- Coordinación con los Distritos, especialmente en aquellos casos en los que la información pueda resultar relevante para el profesional que está desarrollando la intervención social con la persona usuaria.
- Auditoria para la verificación del cumplimiento de las exigencias y compromisos incluidas en el PPT y Proyecto Técnico de la Entidad prestadora. Reunión con la entidad para devolución de los datos y requerimiento de las medidas oportunas para el cumplimiento de las no conformidades del Servicio.
- Con respecto a los resultados de la encuesta de satisfacción, se ha evidenciado que el 92,2% del grupo de perceptores cree que, recibir el servicio de lavandería, le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones, al igual que el 43,7% cree que recibir el servicio ha contribuido a evitar su ingreso en residencia. El 94,2% del grupo de beneficiarios, no sólo recomendarían el servicio de lavandería domiciliaria, si no que volverían a solicitarlo (96,1%).

Como objetivos del Servicio para 2018, se plantean los siguientes:

- Establecer mecanismos de coordinación eficaces con los profesionales de Servicios Sociales de los Distritos, con la finalidad de gestionar las situaciones que se detectan en la prestación del Servicio a las personas usuarias, que pueden ser de utilidad en la intervención social que se lleva a cabo desde los CSS, así como informar de las situaciones de vulnerabilidad y riesgo social.
- Control y seguimiento del contrato y de las obligaciones de la entidad adjudicataria, para garantizar una atención de calidad al colectivo de perceptores.
- Elaborar un protocolo coordinado con otros servicios de las actuaciones encaminadas a la gestión y prestación del servicio en los casos de desinsectación por plagas de chinches.



- Fomentar el conocimiento de las prestaciones del Servicio entre los técnicos municipales de los Servicios Sociales, a fin de contribuir a mejorar la calidad de atención de las personas mayores que puedan beneficiarse del mismo.
- Elaborar un protocolo de coordinación entre los servicios de ayuda a domicilio, con el fin de mejorar la coordinación entre los profesionales de los mismos y así dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias de forma más eficaz y personalizada.
- Resolución de las solicitudes recibidas, tanto de concesión como desistimiento o denegación.
- Continuar la realización de la jornada formativa dirigida a los trabajadores sociales de los Distritos durante el 2018, para fomentar el conocimiento del servicio de lavandería domiciliaria en profundidad como herramienta de utilidad dentro del diseño de intervención social.
- Continuar con la revisión y actualización de protocolos y documentación técnica del Servicio, para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, conforme a los estándares marcados por el Ayuntamiento de Madrid.