



MEMORIA DE ACTIVIDADES 2018

Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales



ÍNDICE

Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales 2018

- Introducción	1
- Objetivos	10
- Servicio de Coordinación Jurídico-Administrativa	11
- Departamento de Centros de Día y Residenciales	43
- Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria.....	83
- Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria	139
- Departamento de Programación Evaluación y Desarrollo	149
- Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio.....	195

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, responsable del 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.

Se incluye a continuación la **evaluación sobre el grado de cumplimiento de cada uno de los objetivos del programa 23103**, de acuerdo a los resultados obtenidos, teniendo en cuenta los indicadores previstos al momento de la elaboración del Presupuesto 2018 y los logros alcanzados finalmente en cada una de las actuaciones llevadas a cabo:

1. Garantizar el acceso de las/os ciudadanas/os a los Servicios Sociales Municipales e Informar a la ciudadanía sobre los recursos y programas de Atención Social.

Para garantizar la información específica sobre la atención social y la de prestaciones y servicios sobre temas de interés, se han elaborado y actualizado permanentemente contenidos específicos en la página web madrid.es.

El apartado de personas mayores ha tenido 117.120 visitas, destacando con 73.644 la campaña "Madrid con los años"; la información relativa a la actividad, trámites, recursos y prestaciones en los Centros de Servicios Sociales Municipales acumula 494.384 visitas, lo que totaliza 611.504 visitas. A lo largo de 2018, la red social Facebook madridmayores ha incrementado sus visitas y número de seguidores. En ella se han publicado noticias de interés para las personas mayores, tanto de ámbito municipal como extra municipal, con especial referencia a temas relacionados con el envejecimiento activo, la cultura, la promoción de la igualdad y el buen trato y los servicios para mayores. Se alcanzó la cifra de 974 personas seguidoras, un 115% sobre el objetivo previsto.

Los 36 Centros de Servicios Sociales y los 2 puntos adicionales de Atención Social con los que cuenta la Ciudad de Madrid, son la puerta de entrada al Sistema público de Servicios Sociales y el lugar donde se informa y se gestiona sobre la cartera de recursos y programas de Atención Social Primaria a toda la ciudadanía.

A lo largo de 2018, los Servicios Sociales municipales han atendido a un total de 476.882 personas diferentes, es decir, 66.882 personas más de las previstas, lo que supone un grado de cumplimiento 116,3 % sobre la previsión inicial de 410.000 personas.

En cuanto al género, es significativamente mayor el porcentaje de mujeres atendidas sobre el de hombres (39,5%), concretamente las atenciones dispensadas a mujeres representan un 60,5% sobre el total.

En cuanto al grupo de población de menores de 18 años, cabe destacar que un total de 14.570 niños y niñas se han beneficiado del Convenio suscrito con la Comunidad de Madrid (por el que se regula la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid a los comedores escolares en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid, incluidas las escuelas infantiles). Con una previsión de atención a 12.290 menores, el resultado ha sido superior, con un 118,5% de nivel de cumplimiento, de acuerdo al siguiente desglose por género: 7.803 niños y 6.767 niñas.

El asesoramiento jurídico gratuito a las personas usuarias de la Red Municipal de Atención Social Primaria prestado en virtud del Convenio de colaboración suscrito con el Ilustre Colegio Oficial de Abogados de Madrid, facilitó atención a un total de 11.761 personas, resultado relativamente inferior al objetivo previsto (17.960 personas), alcanzándose un 65,5% de cumplimiento.

Asimismo, se han realizado también 14 sesiones formativas, con asistencia de 279 personas, que valoraron las actividades con una media de 9 sobre 10. También ha sido gestionado servicio de justicia gratuita para 1.536 personas, de acuerdo al siguiente desglose teniendo en cuenta el género: el 73% han sido mujeres y el restante 27% hombres.

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.

Uno de los compromisos del Ayuntamiento de Madrid con los ciudadanos es la prestación de servicios sociales de calidad. A tal efecto, se encuentran aprobadas en este ámbito 5 Cartas de Servicios: Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria, Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio, Carta de Servicios de los Centros de Día, Carta de Servicios de los Centros Municipales de Mayores y Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

A finales del año 2014, dichas Cartas obtuvieron la certificación AENOR; que se revalidó en diciembre de 2017.

En 2018 han sido evaluadas, como viene haciéndose con periodicidad anual, las cinco Cartas de Servicios, y como consecuencia de ello algunos compromisos ya muy consolidados pasan al cuerpo de las Cartas y se han modificado algunos indicadores para dar homogeneidad a todas las Cartas.

Los resultados de la evaluación han sido los siguientes: la CS de Teleasistencia se ha cumplido en un 77%; la CS del Servicio de Ayuda a Domicilio ha alcanzado el 90%; la CS de Centros de Día, el 61%; la CS de los Centros Municipales de Mayores ha alcanzado el 74% de cumplimiento; por último, la CS de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria se ha cumplido en un 42% - ello especialmente vinculado al incremento de la demanda asistencial y su impacto sobre las listas de espera-.

Asimismo, se realizan estudios sobre la satisfacción de los usuarios/as de los Servicios y se estudian los diferentes estándares de calidad asociados a cada uno de ellos.

Se han evaluado nueve servicios, alcanzándose el 100% de las previsiones iniciales. Globalmente, el 89% de las personas usuarias de los servicios evaluados se encuentra satisfecho con los mismos.

Se han realizado dos jornadas técnicas propias de esta Dirección General y seis más en colaboración con otras entidades. La asistencia ha sido de 1.135 personas mayores, alcanzándose el 134% de cumplimiento del objetivo previsto.

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.

La atención a las personas mayores se enmarca en dos líneas de actuación claramente definidas. Por un lado la atención integral a los mayores más vulnerables y a su red natural de cuidadores, y por otro lado, el fomento del envejecimiento activo, promoviendo el ocio saludable y la participación social. Inspira ambas líneas la filosofía que defiende una Atención Integral Centrada en la Persona, de modo que la persona mayor ha de continuar siendo protagonista de su propia trayectoria vital durante toda su vida.

Durante 2018 se han consolidado y garantizado los Servicios de Ayuda a Domicilio en sus diferentes modalidades: Auxiliar Domiciliario, Teleasistencia Domiciliaria, Comidas a Domicilio, Productos de Apoyo y Lavandería Domiciliaria. Se ha mantenido, por tanto, el compromiso de continuar prestando servicios públicos esenciales, manteniendo la calidad de los mismos y atendiendo la demanda en todos los distritos.

El coste del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores de 65 años, (aplicación presupuestaria de los distritos 231.03/227.10), ascendió a 165.065.769 euros, de los cuales el Ayuntamiento aportó 146.295.964 (88,6%) y los restantes 18.769.805 euros, (11,4%) fueron aportados por las personas usuarias en concepto de copago. Se ha atendido a 76.121 personas (57.621 mujeres y 18.500 hombres), a las que se han prestado 10.258.672 horas de servicio efectivo en la modalidad de Auxiliar de Hogar para la atención personal (5,6%), mixta -se presta atención personal y doméstica simultáneamente- (73,4%) y la atención doméstica (21%).

El coste del Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas con Discapacidad ascendió a 12.551.695 euros, de los cuales el Ayuntamiento aportó 11.473.347 euros (91,4%) y los restantes 1.078.348 euros, (8,6%) fueron aportados por las personas usuarias en concepto de copago. Se ha atendido a 4.688 personas (2.771 mujeres y 1.917 hombres), a las que se han prestado 778.035 horas de servicio efectivo en la modalidad de Auxiliar de Hogar para la atención personal (14,8%), mixta -se presta atención personal y doméstica simultáneamente- (68,1%) y la atención doméstica (17,1%).

El indicador previsto para 2018, para este Servicio de Ayuda a Domicilio, tanto para personas mayores como para personas con discapacidad, era alcanzar el número de 66.300 personas atendidas; de modo que se ha logrado un 121,9% de cumplimiento en el presente objetivo sobre la previsión inicial, al haberse atendido a 80.809 personas diferentes.

El coste del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria fue de 24.034.303 euros, abonando el Ayuntamiento el 70% del mismo (16.815.295 euros) y el 30% restante las personas usuarias (7.209.038 euros). Se ha dado servicio a 120.307 domicilios, con un total de 145.017 usuarios/as atendidos/as. El indicador previsto para 2018 era alcanzar a 136.000 personas usuarias atendidas; es decir, se ha obtenido un 106,6% sobre la previsión inicial.

En cuanto al Servicio de Comida a Domicilio, se ha atendido a 3.582 usuarios/as, a quienes se han distribuido un total de 461.697 comidas. El indicador previsto para 2018 fue llegar

hasta 2.305 personas atendidas; es decir, se ha logrado un 155,4% de cumplimiento en el presente objetivo sobre la previsión inicial. En cuanto al gasto, el total ascendió a 2.096.681 euros, abonando el Ayuntamiento el 43% (906.756 euros) y las personas usuarias aportaron en concepto de copago el 57% restante (1.190.105 euros).

Además, se cuenta con otros servicios que prestan apoyo a los/as usuarios/as en sus domicilios, como son la Lavandería Domiciliaria y los Productos de Apoyo: con el primer servicio se han visto beneficiadas 329 personas, alcanzando el 109,7% del indicador previsto, que se fijó en 300 personas; el segundo servicio ha beneficiado a 895 personas, lo que ha supuesto alcanzar el 101,7% del indicador inicialmente considerado, 880 personas.

Otro de los servicios esenciales para la permanencia de las personas mayores en su domicilio son los Centros de Día, como equipamiento donde se presta atención sociosanitaria diurna a los/as mayores más vulnerables. La red de Centros está constituida por un total de 98 Centros de Día (63 Centros municipales y 35 Centros privados), con 4.579 plazas en Centros de Día municipales y privados, de los que se han beneficiado 7.182 personas mayores y sus familias. El indicador previsto para 2018 fue llegar hasta 7.500 personas atendidas; es decir, se ha logrado un 96% de cumplimiento en el objetivo sobre la previsión inicial. Este leve porcentaje de incumplimiento (4%), obedece a la propia progresividad del grado de dependencia de las personas mayores que atendemos. Existen tres modalidades de asistencia a los mismos (2, 3 y 5 días en semana). A mayor grado de dependencia, mayor intensidad de servicio, es decir, menor posibilidad de rotación de una misma plaza pues cada vez es mayor el número de personas usuarias que precisan una plaza de cinco días en semana.

La red de cuidado informal cuenta, por otra parte, con el Programa de Respiro Familiar Fin de Semana, que permite a las/os cuidadoras/es disponer de plazas de acogida diurna para sus familiares dependientes durante el fin de semana en determinados centros (210 plazas). Han acudido 308 personas diferentes (110% de lo previsto), siendo 238 mujeres y 70 hombres siendo el total de atenciones prestadas de 10.816, un 120,2% superior a lo previsto inicialmente (8.584 atenciones a mujeres y 2.232 a hombres).

Y en cuanto a los familiares y cuidadores/as, el Programa "Cuidar a quienes cuidan", que proporciona apoyo psico-terapéutico y educativo a las personas cuidadoras de personas mayores y personas dependientes, ha tenido los siguientes resultados: han participado 648 personas en 22 grupos. Mujeres han sido 515 y hombres han sido 133. El indicador previsto para 2018 fue de 615 personas cuidadoras, es decir, se ha logrado un 105,4% de cumplimiento en objetivo sobre la previsión inicial.

4. Ofrecer atención residencial a personas mayores.

En materia de atención residencial el Ayuntamiento tiene un papel realmente reducido respecto al volumen de actividad y cobertura que presenta en los servicios de proximidad.

Los Centros de Servicios Sociales, no obstante son asimismo la puerta de entrada al sistema para todo aquel que desea solicitar una plaza residencial de la Comunidad de

Madrid, a cuyo efecto se presta a la población todo el apoyo preciso; al igual que sucede respecto a las estancias temporales en residencias de la Comunidad de Madrid por razones coyunturales.

Como tales residencias municipales el Ayuntamiento es únicamente titular de tres de estos equipamientos. Las Residencias Municipales Margarita Retuerto (90 plazas), y Jazmín (58 plazas), ambas para personas mayores afectadas por la enfermedad de Alzheimer y otras demencias, junto con la Residencia Municipal Santa Engracia (36 plazas), para usuarios/as que presentan dependencia física en su mayoría, han sido ocupadas en su totalidad, el 100% de lo previsto: se ha atendido a un total de 200 personas a lo largo de 2018 (51 hombres y 149 mujeres).

Los Apartamentos para Mayores de titularidad municipal, con 100 plazas, han dado cobertura a 105 personas a lo largo de 2018 (38 hombres y 67 mujeres).

5. Fomentar la participación social y promover el envejecimiento activo.

Por lo que respecta al fomento de la participación social y la promoción del envejecimiento activo, para el cumplimiento de dicho objetivo se han llevado a cabo actividades de distinta naturaleza, desde la participación a través del Consejo Sectorial de Personas Mayores, hasta las incluidas en la red de 90 Centros Municipales de Mayores, con 333.380 socias/os a finales de 2018. Se ha logrado el 106% de cumplimiento en el presente objetivo sobre la previsión inicial.

Asimismo, estos Centros ofrecen una variada oferta de actividades y talleres, estimándose 800. El resultado ha sido de 1.500 talleres, un 188% de cumplimiento de objetivo.

En cuanto a los servicios de fisioterapia preventiva y podología, se han beneficiado con el primero 2.113 personas, con un cumplimiento del 75% del objetivo (este bajo cumplimiento ha sido originado por la obligación de cerrar algunos grupos por indicación de la Comunidad de Madrid, al no ser compatible el mantenimiento de grupos de fisioterapia en espacios de Centros de Día); y con el segundo las personas que han acudido han sido 96.724 (71.090 mujeres y 25.634 hombres), con un cumplimiento del 102%.

Con este mismo objetivo de fomento de la participación social y la promoción del envejecimiento activo, en el contrato del Servicio de Ayuda a Domicilio, en el de Teleasistencia Domiciliaria y en el de Comida a Domicilio, se contemplan una serie de prestaciones que complementan a las que se consideran "propias del Servicio", consistentes en la participación de los/as usuarios/as, a través de las entidades prestadoras de dichos Servicios, en actividades culturales, lúdicas o de ocio, deportivas, charlas o talleres, que favorezcan las relaciones interpersonales y redes de apoyo; se dirigen especialmente a personas que viven solas y que tienen una escasa red social de apoyo. A lo largo del año 2018 se han realizado 208 talleres (un 149% más que el objetivo previsto), con la participación de 3.228 personas, es decir, se ha logrado un 269 % de cumplimiento en el presente objetivo sobre la previsión inicial.

Respecto al programa de ejercicio al aire libre, denominado "Moverse es cuidarse", han participado 1.203 personas en los grupos de ejercicio desarrollados en parques y plazas de la ciudad, lográndose un 160% de cumplimiento en el presente objetivo sobre la previsión inicial.

Por último, en relación con la participación, se destaca el papel del Consejo Sectorial de las Personas Mayores, constituido por representantes del movimiento asociativo, de la organización municipal, del sector empresarial y de sindicatos. Representa a unas 400.000 personas, a través de los portavoces de las trece asociaciones que lo constituye. En 2018 se han celebrado cuatro sesiones plenarios y mantenido tres grupos de trabajo estable. Se ha cumplido con el 100% de los objetivos.

6. Atender a personas mayores en riesgo y/o situación del maltrato y vulnerabilidad social.

Especial consideración merece la atención a las personas mayores vulnerables, en especial por riesgo de maltrato o aislamiento social e, incluso, por soledad. La de Mesa Vulnerabilidad ha valorado e intervenido en 981 personas (637 mujeres y 344 hombres) superando el objetivo sobradamente (130%).

En situación de aislamiento y maltrato se han detectado 199 casos (136 mujeres y 63 hombres), con un 120% de cumplimiento de objetivos.

El abordaje de la soledad, y para paliar situaciones de personas mayores en riesgo de aislamiento y/o exclusión social durante el ejercicio 2018 se llevan a cabo, entre otras, las siguientes iniciativas:

- Convenio con la Asociación Solidarios para el Desarrollo (programa de convivencia intergeneracional entre personas mayores y estudiantes), se han consolidado 108 convivencias, lográndose un 96% del objetivo.
- Acompañamiento domiciliario a través de la Fundación Desarrollo y Asistencia: este programa de voluntariado domiciliario ha acompañado a 581 personas, lo que supone un 145% de cumplimiento sobre la previsión inicial.
- Por último, con la Fundación Amigos de los Mayores, se desarrolla un proyecto de voluntariado entre vecinos ("Grandes Vecinos"), para contribuir a afrontar la soledad no deseada de las personas mayores en el que han participado 261 personas mayores, logrando un 163% de cumplimiento en el presente objetivo sobre la previsión inicial.

7. Establecer un sistema de mejora continua para conseguir que Madrid sea una ciudad amigable con las personas mayores.

Tras la adhesión de Madrid en 2014 a la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, se realizó un estudio diagnóstico sobre la situación de la ciudad. En 2016, se elaboró el Plan de Acción con la concurrencia de todas las Áreas de Gobierno. Este Plan comprende el periodo 2017-2019, constituyendo su núcleo central tres ejes y

ocho áreas de intervención, con 73 acciones, que se concretan en 149 actuaciones y sus indicadores correspondientes (273).

La evaluación realizada hasta el momento indica que están en marcha el 95% de las acciones a diciembre de 2018.

Se han realizado cuatro reuniones de seguimiento (cumplimiento del 200%).

La campaña con contenido orientado al trato adecuado de las personas mayores y la lucha contra el edadismo, se ha realizado y difundido en radio, mupis, autobuses y marquesinas (275 mupis, 110 carteles para marquesinas y 25 vinilos para la EMT)

Por último, las guías contra el edadismo y sobre establecimientos amigables, han sido realizadas, contando actualmente con cinco documentos.

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.

Los Servicios Sociales Municipales tienen entre sus tareas la incoación de los expedientes administrativos en virtud de los cuales se tramitan las solicitudes de Dependencia. Los profesionales de los Centros de Servicios Sociales son los encargados de instruir los expedientes y realizar los informes sociales para su posterior envío, valoración y resolución por parte de la Comunidad de Madrid, que reconoce el derecho subjetivo del/a interesado/a a la protección en atención a su Dependencia. Durante 2018 se han tramitado 24.172 solicitudes (15.649 corresponden a mujeres y 8.523 a hombres) y se han realizado 23.083 informes sociales de entorno, imprescindibles en el contenido de los expedientes de solicitud.

Al no ser siempre coincidentes las personas solicitantes (24.172) y las titulares de los informes emitidos (23.083), durante el ejercicio 2018 -determinados informes son reclamados respecto a solicitudes en tramitación o para revisión de grado previamente reconocido-, se considera cumplido e incluso superado el 100% del objetivo inicial -atender al menos 24.592 personas-.

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.

Una de las medidas que contribuyen a la consecución del objetivo de favorecer la calidad de la Atención Social y evaluar el cumplimiento de la Carta de Servicios de los Centros de Atención Social Primaria, es la de mejorar la capacitación profesional de los equipos de trabajo. Las previsiones en cuanto al nivel de participación, se han cumplido al 77%. En cuanto al número de horas de supervisión, se han realizado 1.196, frente a las 1.100 previstas, un 108% superior a la previsión inicial.



En cuanto al índice de satisfacción global de la ciudadanía con los Centros de Servicios Sociales, sobre una previsión media de 8 sobre 10, se ha obtenido un 8,3: Índice de satisfacción mujeres, 8,3; índice satisfacción hombres: 8,1.

Las encuestas realizadas son datos de 2017. Estaban previstas 2.100 entrevistas y finalmente se hicieron 1.770, error muestral de 2,32%. La anterior encuesta fue en 2015 (las hacemos bianuales), en ese año la muestra era de 900 entrevistas, con un error muestral de 3,33%. Por tanto, aunque el nº de encuestas que se llegó a hacer fue inferior al previsto, el error muestral es inferior al de la encuesta anterior, año 2015.

OBJETIVOS

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

1. Garantizar el acceso de las/os ciudadanas/os 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 una 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

1. SERVICIO DE COORDINACIÓN JURIDICO-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, desarrolla las siguientes funciones:

1. Iniciación, instrucción, tramitación, impulso, control, seguimiento y archivo de los expedientes administrativos de la Dirección General (compras centralizadas, contratos, convenios, subvenciones, convalidaciones de gasto, reconocimientos de obligaciones, reconocimientos extrajudiciales de crédito, cesiones de contratos, modificaciones y prórrogas de contratos, imposición de penalidades, procedimientos sancionadores, devolución de ingresos, entre otros).
2. Apoyo y coordinación de los distintos servicios, para la elaboración de los presupuestos anuales de la Dirección General, así como para las memorias de cumplimiento de objetivos correspondientes. Tramitación, seguimiento y control de documentos contables, en relación con dichos presupuestos.
3. Elaboración de informes económicos y memorias de los servicios competencia de la Dirección General.
4. Solicitud de nuevas autorizaciones administrativas y sanitarias, y de modificación de las ya existentes, ante la Comunidad de Madrid, para los Centros de Día y Centros Municipales de mayores que se ponen a disposición de las personas mayores del municipio de Madrid.
5. 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.
6. Resolución de recursos administrativos, interpuestos por las personas usuarias, u otras interesadas, de los servicios y recursos gestionados por la Dirección General.
7. Ejecución de sentencias.
8. Tramitación y participación en los Reglamentos de Funcionamiento y Ordenanzas de los servicios de la Dirección General.

2. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

Contratos

Entre los principios inspiradores de la actuación de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales 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:

- **SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO Y ENSERES PARA LOS CENTROS DE DÍA ALHAMBRA (ACTUALMENTE GERTRUDIS DE LA FUENTE), MARÍA TERESA LEÓN Y ALMOROX (5 LOTES), A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

El objeto del contrato es, por un lado la adquisición de diverso material no sujeto a compra centralizada, así como su instalación, para los Centros de Día; María Teresa León, situado en la C/ Rafael Calvo, Nº 8 del distrito de Chamberí y Alhambra (actualmente Gertrudis de la Fuente), ubicado en la C/ Provisional Cuña Latina Dos, Nº 2 del distrito de Latina. De igual forma el objeto del contrato se completa con la reposición de diverso material no sujeto a compra centralizada del Centro de Día Almorox en la C/ Almorox s/n del distrito de Moncloa.

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Adjudicación
SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO Y ENSERES PARA LOS CENTROS DE DÍA ALHAMBRA, MARÍA TERESA LEÓN Y ALMOROX (5 LOTES)	300/2018/01174		89.814,37 € TOTAL CONTRATO
Adjudicatario lote 1	LAVADORAS Y COCINAS INDUSTRIALES, S.L. B-87510533	19 días hábiles desde la formalización del contrato 20-11-2019	24.138,63 €
Adjudicatario lote 2	LAVADORAS Y COCINAS INDUSTRIALES, S.L. B-87510533	19 días hábiles desde la formalización del contrato 21-11-2019	13.951,42 €
Adjudicatario lote 3	LAVADORAS Y COCINAS INDUSTRIALES, S.L. B-87510533	19 días hábiles desde la formalización del contrato 20-11-2019	8.813,80 €
Adjudicatario lote 4	B&J ADAPTACIONES, S.L., B-63269005	No más de 19 días hábiles desde la formalización del contrato 23-11-2019	41.296,79 €
Adjudicatario lote 5	LAVADORAS Y COCINAS INDUSTRIALES, S.L. B-87510533	19 días hábiles desde la formalización del contrato 20-11-2019	25.752,36 €

- **CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO 1/2016, CORRESPONDIENTE AL LOTE 2, DENOMINADO: "SUMINISTRO DE MOBILIARIO GENERAL, DESTINADO AL EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES MARÍA TERESA LEÓN, ALHAMBRA (ACTUALMENTE GERTRUDIS DE LA FUENTE) Y ALMOROX DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID"**

El objeto es el suministro de mobiliario general correspondiente al lote 2 del AM 1/2016, para el suministro de mobiliario general destinado al equipamiento de los Centros de Día Municipales María Teresa León, Alhambra (actualmente Gertrudis de la Fuente) y Almorox, del Ayuntamiento de Madrid.

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Adjudicación
SUMINISTRO DE MOBILIARIO GENERAL CORRESPONDIENTE AL LOTE 2, DESTINADO AL EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES MARÍA TERESA LEÓN, ALHAMBRA (ACTUALMENTE GERTRUDIS DE LA FUENTE) Y ALMOROX	171/2018/00491 8643/2018	28 días laborables desde la notificación de la adjudicación 07-12-2018	64.357,67 €
Adjudicatario	GESTIÓN INTEGRAL DE OFICINAS, S.L. B-84851278		

- **CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO 1/2016, CORRESPONDIENTE AL LOTE 5, DENOMINADO: "SUMINISTRO DE MOBILIARIO GENERAL, DESTINADO AL EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES MARÍA TERESA LEÓN Y ALHAMBRA (ACTUALMENTE GERTRUDIS DE LA FUENTE) DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID"**

El objeto de la presente contratación es el suministro de mobiliario general correspondiente al lote 5 del AM 1/2016, para el suministro de mobiliario general (estanterías) destinado al equipamiento de los Centros de Día Municipales María Teresa León y Alhambra (actualmente Gertrudis de la Fuente) del Ayuntamiento de Madrid.

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Licitación IVA no incluido
SUMINISTRO DE MOBILIARIO GENERAL CORRESPONDIENTE AL LOTE 5, DESTINADO AL EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES MARÍA TERESA LEÓN Y ALHAMBRA (ACTUALMENTE GERTRUDIS DE LA FUENTE)	171/2018/00864	22 días laborables desde la notificación de la adjudicación.	9.637,00 €
LOTE DESIERTO			

- **CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO 1/2016, CORRESPONDIENTE AL LOTE 8, DENOMINADO: "SUMINISTRO DE MOBILIARIO CLÍNICO Y GERIÁTRICO**

DESTINADO AL EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES MARÍA TERESA LEÓN Y ALHAMBRA (ACTUALMENTE GERTRUDIS DE LA FUENTE) DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Su objeto es el suministro de mobiliario clínico y geriátrico correspondiente al lote 8 del AM 1/2016, para el suministro de mobiliario clínico y geriátrico destinado al equipamiento de los Centros de Día Municipales María Teresa León y Alhambra (actualmente Gertrudis de la Fuente) del Ayuntamiento de Madrid.

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Adjudicación
SUMINISTRO DE MOBILIARIO CLÍNICO Y GERIÁTRICO, CORRESPONDIENTE AL LOTE 8, DESTINADO AL EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES MARÍA TERESA LEÓN Y ALHAMBRA (ACTUALMENTE GERTRUDIS DE LA FUENTE).	171/2018/00466 8652/2018	35 días laborables desde la notificación de la adjudicación 10-12-2018	64.639,49 €
Adjudicatario	ARKA PROYECTOS, S.L. B-81826422		

- **CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO 12/2016, DE ADOPCIÓN DE TIPO DE SUMINISTRO DE EQUIPOS AUDIOVISUALES, DENOMINADO: SUMINISTRO DE EQUIPOS AUDIOVISUALES CORRESPONDIENTES AL TIPO 1, DESTINADO AL EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES MARÍA TERESA LEÓN Y ALHAMBRA (ACTUALMENTE GERTRUDIS DE LA FUENTE) DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

Su objeto es el suministro de mobiliario clínico y geriátrico correspondiente al lote 8 del AM 1/2016, para el suministro de mobiliario clínico y geriátrico destinado al equipamiento de los Centros de Día Municipales María Teresa León y Alhambra (actualmente Gertrudis de la Fuente) del Ayuntamiento de Madrid.

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Adjudicación
SUMINISTRO DE EQUIPOS AUDIOVISUALES, DENOMINADO: SUMINISTRO DE EQUIPOS AUDIOVISUALES CORRESPONDIENTES AL TIPO 1, DESTINADO AL EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS DE DÍA MUNICIPALES MARÍA TERESA LEÓN Y ALHAMBRA (ACTUALMENTE GERTRUDIS DE LA FUENTE)	171/2018/00863 Petición 25778/2018	20 días naturales	10.178,86 €
Adjudicatario Contrato no formalizado por causa imputable al contratista	TEKNOSERVICE S.L. B-41485228		

- **CONTRATO DE SUMINISTRO DE MATERIAL PODOLÓGICO PARA 81 GABINETES DE PODOLOGÍA**

El objeto de este contrato es la adquisición del material podológico necesario para el equipamiento de los 81 Gabinetes de Podología, consistente en:

- 81 Incubadoras de esporas para autoclaves
- 3.240 Test de indicadores biológicos (162 cajas de 20 unidades)

El suministro incluye la distribución de los bienes objeto de la contratación y, en su caso, el montaje e instalación de los elementos suministrados.

Denominación	Nº expediente	Plazo de ejecución	Importe Adjudicación
SUMINISTRO DE MATERIAL PODOLÓGICO PARA 81 GABINETES DE PODOLOGÍA	300/2018/00939	Veinte días hábiles a contar desde 29-10-2018	32.441,31 €
Adjudicatario	CARPAL MÉDICA, S.L. C.I.F.: B-87118139		

- **CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA 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.**

El contrato tiene por objeto la provisión de un máximo de 315 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	Vigencia	Valor Estimado
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.	300/2018/00476	01-12-2018 - 28-02-2022	18.314.610 €
EXPEDIENTE ARCHIVADO DECRETO DE ARCHIVO 17/10/2018			

- **CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE CREACIÓN PUBLICITARIA DECLARADA DE GESTIÓN CENTRALIZADA Y DE SERVICIOS DE CREACIÓN PARA LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN “LOS MAYORES SOMOS UNO MÁS” (MADRID CON LOS AÑOS)**

El objeto de la presente contratación es un servicio de creación publicitaria para una campaña de sensibilización y concienciación; que se encuadra en El “Plan de Acción 2017-2019 Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores”. Es una campaña que lucha contra los estereotipos y la discriminación por la edad, contraponiendo la singularidad a la homogeneización y el adocenamiento.

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Adjudicación
CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO DE CREATIVIDAD PARA LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN “LOS MAYORES SOMOS UNO MÁS” MADRID CON LOS AÑOS)	180/2018/00010	01-10-2018 - 28-10-2018	8.521,43 €
Adjudicatario	María Pradera Gallego 552999164B		

- **CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE CREACIÓN PUBLICITARIA DECLARADA DE GESTIÓN CENTRALIZADA Y DE SERVICIOS DE CREACIÓN PARA LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN “LOS MAYORES SOMOS UNO MÁS” (MADRID CON LOS AÑOS)**

Denominación	Nº expediente	Plazo ejecución	Importe Adjudicación
CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO DE CREATIVIDAD PARA LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN “LOS MAYORES SOMOS UNO MÁS” (MADRID CON LOS AÑOS)	180/2018/00010	01-10-2018 - 28-10-2018	1.709,73 €
Adjudicatario	María Pradera Gallego 552999164B		

Prórrogas de contratos

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

- **TERCERA 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.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Importe Prórroga
TERCERA PRÓRROGA CONTRATO: "SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA"	171/2012/00032	01-10-2018 - 30-05-2019	20-04-2018	183.189,78 €
Adjudicatario	ORCASAN, SOC. COOP, MADRID, CIF F78091212			

- **PRIMERA PRÓRROGA DEL 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
I PRÓRROGA CONTRATO SUPERVISIÓN PARA TRABAJADORES SOCIALES	300/2017/00280	01-10-2018 - 30-09-2019	83.811 € - 101.411,31 €
Adjudicatario	ASOCIACIÓN ESLABÓN, INICIATIVAS DE PROMOCIÓN Y EMPLEO, NIF.: G-80980584		

- **PRIMERA PRÓRROGA DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID", A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

El objeto de este contrato es el control de la calidad de los servicios para Mayores del Ayuntamiento de Madrid, incluida la satisfacción, necesidades y opinión de la ciudadanía.

Ello implica el diseño de cada uno de los estudios, el trabajo de campo, el análisis de los datos y el informe de resultados, incluidas las áreas de mejora, así como el asesoramiento en la implementación de éstas.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Importe Adjudicación
I PRÓRROGA CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID"	300/2016/00935	01-02-2018 - 30-11-2019	136.480,74 € - 136.480,74 €



Adjudicatario	SIGMADOS ANALISIS E INVESTIGACIÓN, S.L. C.I.F.: B-83733089
---------------	---

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

El objeto de este contrato 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.

Denominación	Nº expediente	Vigencia	Importe Adjudicación
I PRÓRROGA CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS DENOMINADO: PROGRAMA DE EJERCICIO AL AIRE LIBRE PARA PERSONAS MAYORES "MOVESE ES CUIDARSE"	300/2016/01657	01-01-2019	40.656 €
		-	-
		30-06-2020	23.562,00 €
			-
			17.094,00 €
Adjudicatario	HARTFORD, S.L. C.I.F.: B-59416479		

Reajuste de anualidades

- **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.**

Con el objetivo de optimizar el presupuesto total del contrato, de modo que su distribución por anualidades se adecúe a la gestión real del servicio, se realiza la tramitación de un reajuste de anualidades por importe total de 9.550.652,00 euros, que permitirá, por una parte, ajustar el crédito comprometido en 2018 a la ejecución real del gasto, y por otra, disponer de crédito comprometido suficiente en 2019, para hacer frente al incremento de altas previsto, como consecuencia del Plan Especial de Empleo, que prevé la incorporación de 18 efectivos, entre personal técnico y administrativo, con lo que se contribuirá a la reducción e incluso eliminación de las 2.750 alertas que actualmente se encuentran en lista de espera del alta en el Servicio de Ayuda a Domicilio, en la modalidad de Dependencia.



Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Distribución del crédito
REAJUSTE DE ANUALIDADES DEL CONTRATO SAD MODALIDAD AUXILIAR DOMICILIARIO	171/2016/00043	2018- 2019	30-07-2018	0,00 €
LOTE 1 - CLECE, S.A. CIF.: A-80364243	DISTRIBUCIÓN GASTO COMPROMETIDO AÑOS 2018 - 2019 EN LAS SIGUIENTES CUANTÍAS AÑO 2018 - 62.248.541,35 € AÑO 2019 - 42.786.093,91 €			
LOTE 2 - ASOCIACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL PARA ANCIANOS (ASISPA) CIF - G-28702504	DISTRIBUCIÓN GASTO COMPROMETIDO AÑOS 2018 - 2019 EN LAS SIGUIENTES CUANTÍAS AÑO 2018 - 50.543.608,00 € AÑO 2019 - 32.428.449,00 €			
LOTE 3 - VALORIZA SERVICIOS A LA DEPENDENCIA, S.L.U. - CIF: B85621159	DISTRIBUCIÓN GASTO COMPROMETIDO AÑOS 2018 - 2019 EN LAS SIGUIENTES CUANTÍAS AÑO 2018 - 48.941.635,81 € AÑO 2019 - 38.775.292,71 €			

Reajuste de créditos de los distritos

- AJUSTE DE LOS MESES DE OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2018, EN LOS DISTRITOS DE BARAJAS Y SALAMANCA, DEL 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 distrito de Barajas, recibida la factura correspondiente al mes de octubre de 2018, comprueba que no tiene crédito dispuesto suficiente para poder tramitar dicha factura y, por tanto, tampoco para el abono de la factura correspondiente al mes de noviembre.

El motivo de dicha insuficiencia obedece a que, por la propia naturaleza del contrato, la facturación se realiza por precios unitarios (precio por hora laborable y precio por hora festiva), en función del número de horas prestadas cada mes, y deduciendo la aportación de las personas usuarias; en este sentido, en la elaboración del presente contrato se estimó que este distrito, para el ejercicio 2018, necesitaría una determinada cuantía que, a la vista del resultado, era insuficiente.

Por otra parte, el distrito de Salamanca, tiene crédito suficiente para hacer frente a las obligaciones comprometidas del ejercicio 2018 y posee un sobrante de crédito de 165.000 euros para ceder al Distrito de Barajas.

Los ajustes dentro de cada uno de los lotes se realizarán sin alterar el precio de adjudicación, de conformidad a lo establecido en el artículo 156 del TRLCSP.

El órgano de aprobación de los documentos AD/ y AD+ es la Delegada del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, por las competencias delegadas por 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



Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Distribución del crédito
REAJUSTE DE CRÉDITOS DEL CONTRATO SAD MODALIDAD AUXILIAR DOMICILIARIO	171/2016/00043	2018	21-11-2018	0,00 €
LOTE 2 - ASOCIACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL PARA ANCIANOS (ASISPA) CIF - G-28702504	DISTRITO SALAMANCA - 165.000 €		DISTRITO BARAJAS + 165.000	

- **REAJUSTE DE CRÉDITOS EN EL 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.**

Dentro del Lote 1, las aplicaciones presupuestarias correspondientes a la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, sección 027 (Servicios prestados a personas con discapacidad) y las secciones 217 del distrito de Villaverde y la sección 231 del distrito de Vicálvaro, recibidas las facturas correspondiente al mes de noviembre de 2018, comprueban que no tiene crédito dispuesto suficiente para poder tramitar dicha factura.

Por otra parte, dentro del Lote 2, la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, sección 027 (Servicios prestados a personas con discapacidad) y el Distrito de Ciudad Lineal, recibidas las facturas correspondientes al mes de noviembre de 2018, comprueban que no tiene crédito dispuesto suficiente para poder tramitar dicha factura.

El motivo de dicha insuficiencia obedece a que, por la propia naturaleza del contrato, la facturación se realiza por precios unitarios (precio por hora laborable y precio por hora festiva), en función del número de horas prestadas cada mes, y deduciendo la aportación de las personas usuarias; en este sentido, en la elaboración del presente contrato se estimó que este distrito, para el ejercicio 2018, necesitaría una determinada cuantía que, a la vista del resultado, era insuficiente.

Por otra parte, los distritos de Puente de Vallecas (Lote 1) y el Distrito de Fuencarral-El Pardo (Lote 2), tienen crédito suficiente para hacer frente a las obligaciones comprometidas del ejercicio 2018 y poseen un sobrante de crédito suficiente para ceder a las unidades deficitarias (Lote 1: 409.000,00 euros), (Lote 2: 479.900,00 euros)

El órgano de aprobación de los documentos AD/ y AD+ es la Delegada del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, por las competencias delegadas por 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



Denominación	Nº expediente	Vigencia	Fecha aprobación	Distribución del crédito
REAJUSTE DE CRÉDITOS DEL CONTRATO SAD MODALIDAD AUXILIAR DOMICILIARIO	171/2016/00043	2018	10-12-2018	0,00 €
LOTE 1 - CLECE, S.A. CIF.: A-80364243	DISTRITO PTE. VALLECAS - 409.000 €	DISTRITO DE VICALVARO + 68.200 €		
		DISTRITO DE VILLAVERDE + 84.000 €		
		SAD DISCAPACITADOS + 256.000 €		
		SAD DISCAPACITADOS + 800 €		
LOTE 2 - ASOCIACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL PARA ANCIANOS (ASISPA) CIF - G-28702504	DISTRITO FUENCARRAL-EL PARDO - 479.900 €	DISTRITO CIUDAD LINEAL + 346.200 €		
		SAD DISCAPACITADOS + 133.700 €		

Incidencias contractuales

Nº EXPEDIENTE	OBJETO
171/2016/00043	CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE VALORIZA A SACYR SOCIAL, S.L CONTRATO SAD, LOTE 3.
300/2017/01252	CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE VALORIZA A SACYR SOCIAL, S.L CONTRATO "EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES QUE INCORPOREN PRODUCTOS DE COMERCIO JUSTO, LOTE 5"

Convalidaciones

Objeto	Fecha aprobación
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CD MAYORES DETERIORO COGNITIVO MIGUEL DELIBES, MES DE DICIEMBRE- ADJUDICATARIO CLECE, S.A.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUATRO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIO, S.A.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUATRO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO ASISPA	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUATRO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO SANIVIDA, S.L.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUATRO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO SERVIGER	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE - LOTES 2, 8, 10, 19, 20, 33, 39, 41 y 48 - ADJUDICATARIO CLECE, S.A.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE - LOTES 1, 11, 14, 42, 43, 44 y 50 - ADJUDICATARIO EULEN SERVICIOS	23-03-2018



SOCIOSANITARIOS,S.A.	
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE LOTES 3, 21, 26, 28, 30, 34 y 35- ADJUDICATARIO QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE - LOTES 22, 24, 29, 31 y 45 - ADJUDICATARIO ARQUISOCIAL, S.L.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE - LOTES 32 y 40 ADJUDICATARIO DOMICILIA GRUPO NORTE, S.L.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE - LOTES 4 y 5 ADJUDICATARIO RESIDENCIA LA CASONA, S.L.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE- LOTES 25 ADJUDICATARIO SANIVIDA, S.L.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE - LOTE 6 ADJUDICATARIO SAR RESIDENCIAL Y ASISTENCIAL, S.A.U.	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE - LOTE 23 ADJUDICATARIO ASOCIACIÓN TOMILLO VILLAVEVERDE	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE - LOTE 17 ADJUDICATARIO CLAROS SOCIEDAD COOPERATIVA	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE DICIEMBRE - LOTES 9, 12, 13, 15, 27, 36, 37, 38, 46, 47 y 49 ADJUDICATARIO ASISPA	23-03-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO GRUPO PROADE	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO ALBERTIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO NUESTROS ABUELOS	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO DIPROFARMA PREPARADOS	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO SANIVIDA	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO CRUZ ROJA ESPAÑOLA	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO ASOCIACIÓN EDAD DORADA MENSAJEROS DE LA PAZ	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO UNIDAD DE TERAPIA OCUPACIONAL EL BOSQUE	04-04-2018



CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO ASISPA	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO GERIACEN MEDICAL	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN VÍANORTE LAGUNA	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO SAGECO	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO CM PSICOGERIÁTRICO	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO CD CASA DE LAS FLORES	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO QUAVITAE	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO UTE REDES Y ASOC. ROSALEDA PAN BENDITO	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO ANA ISABEL MARTÍNEZ RODRÍGUEZ	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO RAGA SERVICIOS ASISENCIALES	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO QUECIOS	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO VIVEDÍA TERCERA EDAD	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO MILAGROS GONZÁLEZ MENÉNDEZ	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO CENTROS GERONTOLÓGICOS DE DÍA MADRID	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO REPLAN	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO VALLELUZ RESIDENCIA DE DÍA	04-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE DICIEMBRE - ADJUDICATARIO PLANIGER	12-04-2018



CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CD MAYORES DETERIORO COGNITIVO MIGUEL DELIBES, MES DE ENERO- ADJUDICATARIO CLECE, S.A.	19-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUATRO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES, MES DE ENERO - ADJUDICATARIO EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIO, S.A.	19-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUATRO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES, MES DE ENERO - ADJUDICATARIO ASISPA	19-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUATRO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES, MES DE ENERO - ADJUDICATARIO SANIVIDA, S.L.	19-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUATRO EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES, MES DE ENERO- ADJUDICATARIO SERVIGER	19-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO - LOTES 2, 8, 10, 19, 20, 33, 39, 41 y 48 - ADJUDICATARIO CLECE, S.A.	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO - LOTES 1, 11, 14, 42, 43, 44 y 50 - ADJUDICATARIO EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO LOTES 3, 21, 26, 28, 30, 34 y 35- ADJUDICATARIO QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U.	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO - LOTES 22, 24, 29, 31 y 45 - ADJUDICATARIO ARQUISOCIAL, S.L.	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO - LOTES 32 y 40 ADJUDICATARIO DOMICILIA GRUPO NORTE, S.L.	19-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO - LOTES 4 y 5 ADJUDICATARIO RESIDENCIA LA CASONA, S.L.	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO- LOTES 25 ADJUDICATARIO SANIVIDA, S.L.	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO - LOTE 6 ADJUDICATARIO SAR RESIDENCIAL Y ASISTENCIAL, S.A.U.	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO - LOTE 23 ADJUDICATARIO ASOCIACIÓN TOMILLO VILLAVERDE	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO - LOTE 17 ADJUDICATARIO CLAROS SOCIEDAD COOPERATIVA	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES ATENCIÓN A MAYORES, MES DE ENERO - LOTES 9, 12, 13, 15, 27, 36, 37, 38, 46, 47 y 49 ADJUDICATARIO ASISPA	26-04-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN CD CARMEN LAFORET Y MARGARITA RETUERTO, MES DE ENERO - ADJUDICATARIO ASISPA	12/04/2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN CD NEUROVIDA, MES DE ENERO - ADJUDICATARIO COMMON GROUP SALUD	12/04/2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN CD CHAMARTÍN, MES DE ENERO - ADJUDICATARIO QUAVITAE	12/04/2018



CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN CD NEUROVIDA, MES DE MARZO - ADJUDICATARIO COMMON GROUP SALUD	21-06-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN CD MARGARITA RETUERTO, MES DE MARZO - ADJUDICATARIO ASISPA	21-06-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN FATIMA DE MADRID, MES DE FEBRERO - ADJUDICATARIO CLECE	31-05-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN MORATALAZ E ISAAC RABIN, MES DE FEBRERO - ADJUDICATARIO QUAVITAE	31-05-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN PABLO NERUDA, MES DE FEBRERO - ADJUDICATARIO ARQUISOCIAL	31-05-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN ENTREVIAS, MES DE FEBRERO - ADJUDICATARIO DOMICILIA GRUPO NORTE	31-05-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN MARGARITA RETUERTO Y CARMEN LAFORET, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO ASISPA	31-05-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN NEUROVIDA, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO COMMON GROUP SALUD	31-05-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN CHAMARTÍN, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO QUAVITAE	31-05-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO VIVEDÍA TERCERA EDAD	21-06-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO MILAGROS GONZÁLEZ MENÉNDEZ	21-06-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO REPLAN, SL	21-06-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO CENTROS GEREONTOLÓGICOS DE DÍA MADRID, S.L.	21-06-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO VALLELUZ RESIDENCIA DE DÍA, S.L.	21-06-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO PLANIGER, S.A.	21-06-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO GRUPO PROADE	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO ALBERTIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.	05-07-2018



CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO CENTRO DE DÍA NUESTROS ABUELOS, S.L.	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO DIPROFARMA PREPARADOS, S.L.	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO SANIVIDA, S.L.	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO CRUZ ROJA ESPAÑOLA	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO ASOCIACIÓN EDAD DORADA MENSAJEROS DE LA PAZ	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO UNIDAD DE TERAPIA OCUPACIONAL EL BOSQUE, S.L.	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO ASISPA	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO GERIACEN MEDICAL, S.L.	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN VIANORTE LAGUNA	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN SAGECO	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO CENTRO MÉDICO PSICOGERIÁTRICO, S.L.	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO CENTRO DE DÍA CASA DE LAS FLORES	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U.	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO UTE REDES SOC.COOP.MAD. Y ASOCIACIÓN ROSALEDA PAN BENDITO	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO ANA ISABEL MARTÍNEZ RODRÍGUEZ	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO RAGA SERVICIOS ASISTENCIALES, S.L.	05-07-2018



CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE ENERO Y FEBRERO - ADJUDICATARIO QUECIOS, S.L.	05-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE MARZO Y ABRIL - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN SAGECO	19-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE MARZO Y ABRIL - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN VIANORTE LAGUNA	19-07-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA ORGANIZACIÓN DE LAS JORNADAS TÉCNICAS DE GENERATIVIDAD	27-09-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE MAYO Y JUNIO - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN SAGECO	27-09-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE MAYO Y JUNIO - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN VIANORTE LAGUNA	27-09-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN NEUROVIDA, MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO - ADJUDICATARIO COMMON GROUND SALUD, S.L.	27-09-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN MARGARITA RETUERTO, MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO - ADJUDICATARIO ASISPA	27-09-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN NEUROVIDA, MESES DE JULIO Y AGOSTO - ADJUDICATARIO COMMON GROUND SALUD, S.L.	31-10-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE JULIO Y AGOSTO - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN SAGECO	31-10-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MESES DE JULIO Y AGOSTO - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN VIA NORTE LAGUNA	31-10-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN NEUROVIDA, MES DE SEPTIEMBRE - ADJUDICATARIO COMMON GROUND SALUD, S.L.	07-11-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN MARGARITA RETUERTO, MESES DE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE - ADJUDICATARIO ASISPA	07-11-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE SEPTIEMBRE - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN SAGECO	15-11-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE SEPTIEMBRE - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN VIA NORTE LAGUNA	15-11-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN NEUROVIDA, MES DE OCTUBRE - ADJUDICATARIO COMMON GROUND SALUD, S.L.	13-12-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE OCTUBRE - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN SAGECO	13-12-2018



CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE OCTUBRE - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN VIA NORTE LAGUNA	21-12-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN NEUROVIDA, MES DE NOVIEMBRE - ADJUDICATARIO COMMON GROUND SALUD, S.L.	21-12-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE NOVIEMBRE - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN SAGECO	21-12-2018
CONVALIDACIÓN DEL GASTO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN PLAZAS DE CD PRIVADOS PARA MAYORES CON DETERIO FÍSICO, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS, MES DE NOVIEMBRE - ADJUDICATARIO FUNDACIÓN VIA NORTE LAGUNA	21-12-2018

Contratos menores

Para actividades o servicios cuya realización no excede de las cuantías fijadas en el artículo 118 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se han incoado los siguientes expedientes de contratación menor:

Nº EXPEDIENTE	CONCEPTO	IMPORTE €
171/2018/00360	Adquisición de 85 ficheros metálicos con llave, para los Gabinetes Podológicos de los Centros Municipales de Mayores	5.181,58 €
171/2018/00260	Reparación del equipamiento de los gabinetes de podología existentes en los 82 Centros Municipales de Mayores	18.000 €
171/2018/00355	Adquisición de audiovisuales para el Centro Municipal de Personas Mayores Barrio de la Estrella (anteriormente Pez Austral)	2.030,38 €
171/2018/00535	Adquisición de 18.000 soportes para la impresión de la tarjeta madridmayor.es	1.788,38 €
171/2018/00636	Adquisición de 153 cintas estampadoras para la impresión de la tarjeta madridmayor.es	6.925,31 €
171/2018/00662	Suministro de diverso material promocional (gorras y mochilas) para distribuir, durante la celebración de la Jornada Anual de Ejercicio al Aire libre "MOVERSE ES CUIDARSE"	2.250,60 €
171/2018/00578	Adquisición de noventa libros que pasarán a formar parte del Fondo Documental de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales	2.205,67 €
171/2018/00678	Contrato para el diseño, pre-impresión, preparación del arte final en soporte digital, impresión, distribución e instalación de paneles informativos para los 36 Centros de Servicios Sociales y 2 Puntos de Atención Social del Ayuntamiento de Madrid"	5.901,17 €
171/2018/00798	Realización de un estudio sobre "Edadismo y buen trato a las personas mayores"	9.873,60 €
171/2018/00845	Suscripción a la revista SENDA SENIOR para Centros Municipales de Mayores	2.700,00 €
171/2018/00981	Sonido para el acto organizado con motivo del día mundial de la toma de conciencia contra el maltrato y el abuso a las personas mayores".	217,80 €
171/2018/01127	Acto del Día Internacional de las Personas Mayores y clases magistrales para miembros de grupos de teatro de los Centros de Mayores	18.118,54 €



171/2018/01069	Apoyo organizativo del "VII Certamen de Teatro Mayores a Escena"	17.079,15 €
171/2018/01179	Producción y fijación de piezas publicitarias en el exterior de autobuses de la EMT, como parte de la campaña de sensibilización y concienciación LOS MAYORES SOMOS UNO MÁS (MADRID CON LOS AÑOS)	12.213,44 €
171/2018/01217	Organización de la Jornada de Atención Social Primaria "LA ÉTICA EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL"	2.456,30 €
171/2018/01238	Adquisición de catorce libros que pasarán a formar parte del Fondo Documental de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales"	439,38 €
171/2018/01304	Adquisición de 30.000 soportes para la impresión de la tarjeta madridmayor.es"	2.618,44 €
171/2018/01305	Adquisición de 85 cintas estampadoras para la impresión de la tarjeta madridmayor.es"	5.631,04 €
171/2018/01314	Adquisición de setenta libros que pasarán a formar parte del Fondo Documental de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales"	491,40 €
171/2018/01528	SONIDO PARA EL ACTO ORGANIZADO CON MOTIVO DEL XXVIII CONCURSO DE BELENES	217,80 €
171/2018/01602	Acto de entrega de premios en el "XXVIII Concurso de Belenes de los Centros Municipales de Mayores"	7.495,95 €
300/2018/01705	Compra de carteles para dar a conocer los derechos y responsabilidades de las personas usuarias de los Centros de Día	575,81 €
300/2018/01217	Compra de fichas para dar a conocer los servicios que se prestan en el Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva Doctor Salgado Alba	790,43 €
300/2018/01911	Compra de dípticos para distribuir entre los asistentes a la Jornada de Atención Social Primaria denominada "La Ética en la Intervención Social"	185,49 €

Imposición de penalidades por incumplimientos contractuales

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

Nº EXPEDIENTE	CONCEPTO	IMPORTE
171/2011/00034	APERCIBIMIENTO A LA ENTIDAD EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A. POR INCUMPLIMIENTO LEVE: - El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, que no causen un detrimento importante en el servicio que implicase su clasificación como graves CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, EN LA MODALIDAD DE CONCESIÓN, DONOMINADO: "CUATRO EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A MAYORES	0 €



300/2016/00854	<p>PENALIDAD A LA ENTIDAD CLECE, S.A. POR INCUMPLIMIENTO GRAVE EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: - Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato recogidas en el apartado 8.1 "Clausulas Sociales. Condiciones especiales de ejecución" del PPT.</p> <p>CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO GESTIÓN DEL CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES CON DETERIORO COGNITIVO TIPO ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS MIGUEL DELIBES</p>	1.669,87 €
300/2017/01150	<p>PENALIDAD A LA ENTIDAD TYPESA ESTADISTICA Y SERVICIOS S.L. POR INCUMPLIMIENTO MUY GRAVE EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: - No realización de la totalidad de 2.100 cuestionarios exigidos en el PPT.</p> <p>REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE OPINION DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION SOCIAL PRIMARIA.</p>	1.386,67 €

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 DIPROFARMA PREPARADOS ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 52	171/2007/01046	18-04-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A ALAMARCA SANIVITAL, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 59	171/2007/01046	18-04-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A CM PSICOGERIÁTRICO, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTES 9 Y 12	171/2007/01046	18-04-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA GARBOSOL VILLAVERDE, ADJUDICATARA DEL CONTRATO " CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 60	171/2007/01046	16-04-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA GERISTAR 1, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CDÍ ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 7	171/2007/01046	15-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A MARIA WOLFF, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER	171/2007/01046	16-04-2018



Y OTRAS DEMENCIAS", LOTES 11, 17, 56 Y 58		
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A CG DE DÍA MADRID, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 34	171/2007/01046	18-04-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A MILAGROS GONZÁLEZ MENÉNDEZ, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 47	171/2007/01046	13-07-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A VALLELUZ RESIDENCIA DÍA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 61	171/2007/01046	03/10/2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A SAGECO, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 20	171/2007/01046	03-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A CRUZ ROJA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 19	171/2007/01046	16-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A QUECIOS, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 30 y 31	171/2007/01046	03-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A RAGA SERVICIOS ASISTENCIALES, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS," LOTE 39	171/2007/01046	18-04-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A GERIACEN MEDICAL, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 27	171/2007/01046	18-04-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A VIVEDIA TERCERA EDAD, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 45	171/2007/01046	15-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A EL BOSQUE, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 13	171/2007/01046	18-04-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A CASA DE LAS FLORES, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 45	171/2007/01046	03-05-2018



DEVOLUCIÓN GARANTÍA A DOMICILIA GRUPO NORTE, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES", LOTES 32 Y 40	171/2010/00467	11-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A RESIDENCIA LA CASONA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES" LOTES 4 Y 5	171/2010/00467	03-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A CLAROS, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES, LOTE 17	171/2010/00467	16-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A NUESTROS ABUELOS, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 34	171/2007/01046	03-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A CENTROS DE DÍA SERVIGER, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CUATRO EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A MAYORES", LOTE 1	171/2011/00034	07-11-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.A., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CUATRO EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A MAYORES", LOTE 4	171/2011/00034	12-11-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A ASISPA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CUATRO EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A MAYORES" LOTE 2	171/2011/00034	16-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A SANIVIDA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CUATRO EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A MAYORES", LOTE 3	171/2011/00034	16-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A SAR RESIDENCIAL Y ASISTENCIAL S.A.U., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES" LOTE 6	171/2010/00467	06-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A ASOCIACIÓN TOMILLO VILLVERDE, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES", LOTE 23	171/2010/00467	31-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A SANIVIDA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES", LOTE 25	171/2010/00467	18-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A EULEN, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES", LOTES 1, 11, 14, 42, 43, 44 Y 50	171/2010/00467	08-11-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A ARQUISOCIAL, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES", LOTES 22, 24, 29, 31 Y 45	171/2010/00467	11-10-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A ASISPA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES", LOTES 9, 12, 13, 15, 27, 36, 37, 38, 46, 47 Y 49	171/2010/00467	23-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A QUAVITAE, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES", LOTES 3, 21, 26, 28, 30, 34 Y 35	171/2010/00467	15-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A CLECE, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "GESTIÓN EQUIPAMIENTOS A MAYORES", LOTES 2, 8, 10, 19, 20, 33, 39, 41 Y 48	171/2010/00467	20-11-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A GRUPO PROADE, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN	171/2007/01046	22/11/2018



CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTES 38 Y 42		
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A REPLAN, S.L., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 29	171/2007/01046	14-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A ALBERTIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTES 14 Y 53	171/2007/01046	28/01/2019
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A PLANIGER, S.A., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 62	171/2007/01046	01/10/2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A PLANIGER, S.A., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 55	171/2007/01046	19/11/2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A ANA I. MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, TREBOL, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 43	171/2007/01046	14-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A EDAD DORADA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTES 1 Y 64	171/2007/01046	23-05-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A MAPFRE QUAVITAE, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTES 2, 8, 10, 15, 16 Y 49	171/2007/01046	05/12/2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A SANIVIDA S.L., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 54	171/2007/01046	13-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A SANIVIDA S.L., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTES 4, 6, 23, 24, 26, 33, 36, 37, 48, 50, 51 Y 63	171/2007/01046	14-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A FUNDACIÓN VIA NORTE-LAGUNA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 35	171/2007/01046	13-06-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A REDES SOCIEDAD COOPERATIVA MADRILEÑA ASOCIACIÓN ROSALEDA PAN	171/2007/01046	05/10/2018



BENITO UTE, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTE 40		
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A ASISPA, ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "CONCIERTO PLAZAS EN CD ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DE MAYORES CON DETERIORO FÍSICO, RELACIONAL, COGNITIVO, ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS", LOTES 18, 25, 46 Y 57	171/2007/01046	13-07-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A MOBILAR, S.L., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO PARA EL NUEVO CENTRO MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES PEZ AUSTRAL DEL DISTRITO DE RETIRO", LOTES 1 Y 4	300/2017/01576	12-09-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A AS MOBEL, S.A., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO PARA EL NUEVO CENTRO MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES PEZ AUSTRAL DEL DISTRITO DE RETIRO", LOTE 2	300/2017/01576	15-01-2019
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A LAVADORAS Y COCINAS INDUSTRIALES, S.L., ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO PARA EL NUEVO CENTRO MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES PEZ AUSTRAL DEL DISTRITO DE RETIRO", LOTE 3	300/2017/01576	20-10-2018
DEVOLUCIÓN GARANTÍA A , ADJUDICATARIA DEL CONTRATO "REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SS.SS. DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA"	300/2017/01150	18-01-2019

3. SUBVENCIONES, JUSTIFICACIONES DE SUBVENCIONES Y CONVENIOS.

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 2018 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 €
Subvención nominativa Fundación Desarrollo y Asistencia	30.000,00 €
Subvención nominativa Solidarios para el Desarrollo	40.000,00 €
Subvención nominativa Ilustre Colegio de Abogados de Madrid	300.000,00 €
Subvención nominativa Fundación Amigos de los Mayores	20.000,00 €

Estado de tramitación de justificaciones de subvenciones de años anteriores.

Objeto	Fecha aprobación
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2011/00043	21-08-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID (TERMINADO) EXPEDIENTE 171/2013/00202	12-12-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN EDAD DORADA MENSAJEROS DE LA PAZ (INFORME PROPUESTA DE APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2014/00150	09-03-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN FUNDACIÓN DESARROLLO Y ASISTENCIA (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2016/00424	10-05-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE ABOGADOS DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2017/00271	10-08-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2017/00534	25-10-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN COLEGIO PROFESIONAL DE PODÓLOGOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2017/00532	26-09-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN FUNDACIÓN DESARROLLO Y ASISTENCIA (EN TRAMITACIÓN INFORME PROPUESTA APROBACIÓN) EXPEDIENTE 171/2017/00536	11-10-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO (PENDIENTE FISCALIZACIÓN) EXPEDIENTE 171/2017/00508	19-06-2018
JUSTIFICACIÓN SUBVENCIÓN AMIGOS DE LOS MAYORES (PENDIENTE FISCALIZACIÓN) EXPEDIENTE 171/2017/00535	27-09-2018

Convenios de patrocinio.

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 DE PATROCINIO CON LA FUNDACIÓN OBRA SOCIAL Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID PARA EL VII CERTAMEN DE TEATRO "MAYORES A ESCENA"	Desde la firma hasta el 31-12-2018	171/2018/00336	INGRESO 15.000,00 €

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.

DESCRIPCIÓN	VIGENCIA	Nº EXP.	IMPORTE
CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA HACER EFECTIVA LA APORTACIÓN ECONÓMICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA 2018 EN EL MARCO JURÍDICO AUTONÓMICO DE COMEDORES COLECTIVOS ESCOLARES EN CENTROS DOCENTES NO UNIVERSITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID SOSTENIDOS CON FONDOS PÚBLICOS.	Desde la firma hasta el 31-12-2018	171/2018/00414	5.000.000 €
CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA EL DESARROLLO DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA Y OTROS PROGRAMAS POR LOS SERVICIOS SOCIALES DE LAS ENTIDADES LOCALES	Desde la firma hasta el 31-12-2018	171/2018/00901	INGRESO 600.000,00 €
ADENDA DE MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA DEL 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	Desde EL 1-01-2019 hasta el 31-12-2019	171/2013/00881	INGRESO 72.941.443,00 €
ADENDA DE MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE MADRID POR EL QUE SE REGULA LA APORTACIÓN ECONÓMICA DEL AYTO. PARA EL EJERCICIO 2018 EN EL MARCO JURÍDICO AUTONÓMICO DE LOS COMEDORES COLECTIVOS ESCOLARES EN LOS CENTROS DOCENTES NO UNIVERSITARIOS DE LA CM	Desde la firma hasta el 31-12-2018	171/2018/00414	900.000 €

4. RECURSOS, SOLICITUDES, RECLAMACIONES Y QUEJAS DE LOS CIUDADANOS.

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 M.C.J.T.	05-02-2018
Recurso potestativo de reposición R.J.O.Z	07-03-2018
Recurso potestativo de reposición C.L.A.	03-05-2018
Recurso potestativo de reposición A.C.S.	13-06-2018
Recurso potestativo de reposición N.G.B.	04-07-2018

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 2018 se ha cursado información sobre:

Concepto	Informe
Queja al Defensor del Pueblo M.T.V.G.	12-03-2018
Queja al Defensor del Pueblo V.L.M.	27-02-2018
Queja al Defensor del Pueblo S.F.M.	05-04-2018
Queja al Defensor del Pueblo V.E.C.A.	06-03-2018
Queja al Defensor del Pueblo C.N.M.M.	17-08-2018
Queja al Defensor del Pueblo J.M.	16-08-2018
Queja al Defensor del Pueblo A.A.M.	23-08-2018
Queja al Defensor del Pueblo M.I.M.O.	01-10-2018
Queja al Defensor del Pueblo R.R.M.	26-12-2018
Queja al Defensor del Pueblo A.I.H.G.	24-05-2018
Queja al Defensor del Pueblo I.A.Q.	19-01-2018
Queja promovida por el Defensor del Pueblo nº 17016192	13-11-2018



Queja al Defensor del Pueblo M.G.T.V. y J.A.V.T.	26-11-2018
Queja al Defensor del Pueblo H.M.	13-12-2018
Queja al Defensor del Pueblo C.N.M.M.	26-12-2018

Responsabilidad Patrimonial.

Objeto	Fecha aprobación
EXPEDIENTE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL E.H.S.	09-05-2018
EXPEDIENTE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL A.G.S.	18-04-2018
EXPEDIENTE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL N.B.P.	13-11-2018
EXPEDIENTE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL G.U.B.	30-05-2018
EXPEDIENTE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL P.C.M.	11-06-2018

Devolución importe indebidamente cobrado

Objeto	Fecha aprobación
DEVOLUCIÓN IMPORTE INDEBIDAMENTE COBRADO A M.A.N.	27-12-2018
DEVOLUCIÓN IMPORTE INDEBIDAMENTE COBRADO A A. R. F.	14-11-2018

Solicitud de acceso a datos personales

Objeto	Fecha aprobación
Solicitud acceso datos personales J.A.L.M.	27-04-2018
Solicitud acceso datos personales P.A.L. (En representación de S.L.D.)	10-08-2018
Solicitud acceso datos personales A.V.M.C.	26-06-2018
Solicitud acceso datos personales A.V.M.C. (en representación de L.N.M.)	26-06-2018
Solicitud acceso datos personales J.L.A.A. (en representación de M.C.A.M.)	09-08-2018
Solicitud supresión Datos de carácter personal D.S.A.	23-08-2018
Solicitud supresión Datos de carácter personal J.M.P.P	04-12-2018

5. AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS.

Autorizaciones de Centros Municipales de Mayores y 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
BARRIO DE LA ESTRELLA	CMM	01-03-2018	17-04-2018
LUIS VIVES	CMM	05-04-2018	22-05-2018
PRINCIPE DE ASTURIAS	CMM	05-04-2018	16-05-2018

Autorizaciones Sanitarias tramitadas:

CENTROS	TIPOLOGÍA	FECHA SOLICITUD	FECHA CONCESIÓN
CARMEN CONDE	CD	26-12-2017	03-07-2018
C. DOTACIONAL ARGANZUELA	CD	26-12-2017	23-02-2018
JOSÉ VILLARREAL	CD	20-07-2017	21-03-2018
FRAY LUIS DE LEÓN	CD	19-05-2017	20-02-2018
LA MAGDALENA	CD	21-07-2017	19-03-2018
DOCTOR SALGADO ALBA	CD	29-05-2017	23-02-2018

Expediente sancionador

Nº EXPEDIENTE	CONCEPTO	IMPORTE
171/2018/00461	COMPENSACIÓN 2018/000013 DE LA SUBDIRECCION GENERAL DE CONTROL PRESUPUESTARIO Y DEUDA DE LA CONSEJERIA DE ECONOMIA, EMPLEO Y HACIENDA DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR SANCION IUMPUESTA AL AYUNTAMIENTO DE MADRID COMO TITULAR DEL CENTRO DE DÍA FATIMA DE MADRID. - Sanción de la Comunidad de Madrid en visita de Inspección al Centro de Día Fátima de Madrid por no disponer de la Autorización Administrativa.	3.005,07 €

6. 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 VII Certamen de Teatro "Los Mayores a Escena"	171/2018/00736	13-11-2018
Bases y aprobación del XXVIII Concurso de Belenes en Centros Municipales de Mayores	171/2018/01285	18-12-2018

7. REQUERIMIENTOS DE JUZGADOS.

JUZGADO/OFICIO	FECHA REMISIÓN
Juzgado de lo social nº 17 de Madrid Procedimiento: Despidos/Ceses en general 78/2018	07-09-2018
Juzgado de lo social nº 16 de Madrid Procedimiento: Despidos/Ceses en general 876/2018	23-10-2018
Juzgado de Primera Instancia nº 65 de Madrid Procedimiento: Juicio verbal especial sobre capacidad 1028/2017	02-11-2018
Juzgado De Instrucción nº 37 de Madrid Procedimiento: Procedimiento Abreviado 1428/2017	22-11-2018
Juzgado de Primera Instancia nº 62 de Madrid Procedimiento: Juicio Verbal (Desahucio falta pago 250.1.1) 71/2016	28-12-2018

8. OTROS EXPEDIENTES.

Objeto	Fecha aprobación
RECTIFICACIÓN ERROR MATERIAL EN EL PLAN DE ACCIÓN DE MADRID CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES - 2017/2019	04/04/2018
CREACIÓN COMISIÓN INTERÁREAS	06/07/2018
CONSULTA PÚBLICA PREVIA NUEVA ORDENANZA PRESTACIONES ECONÓMICAS SISTEMA PÚBLICO SERVICIOS SOCIALES AYTO MADRID (DG MAYORES Y DG INTEGRACIÓN)	04-04-2018
CONSULTA PÚBLICA PREVIA REGLAMENTO CMM	31-05-2018
ACATAR Y EJECUTAR SENTENCIA MARÍA WOLFF	12-06-2018
INSTRUCCIÓN 1/2018 SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE SS.SS. DEL AYTO DE MADRID	05-11-2018
TRAMITACIÓN RENTA Y BAREMOS PARA APLICAR EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES	27-11-2018

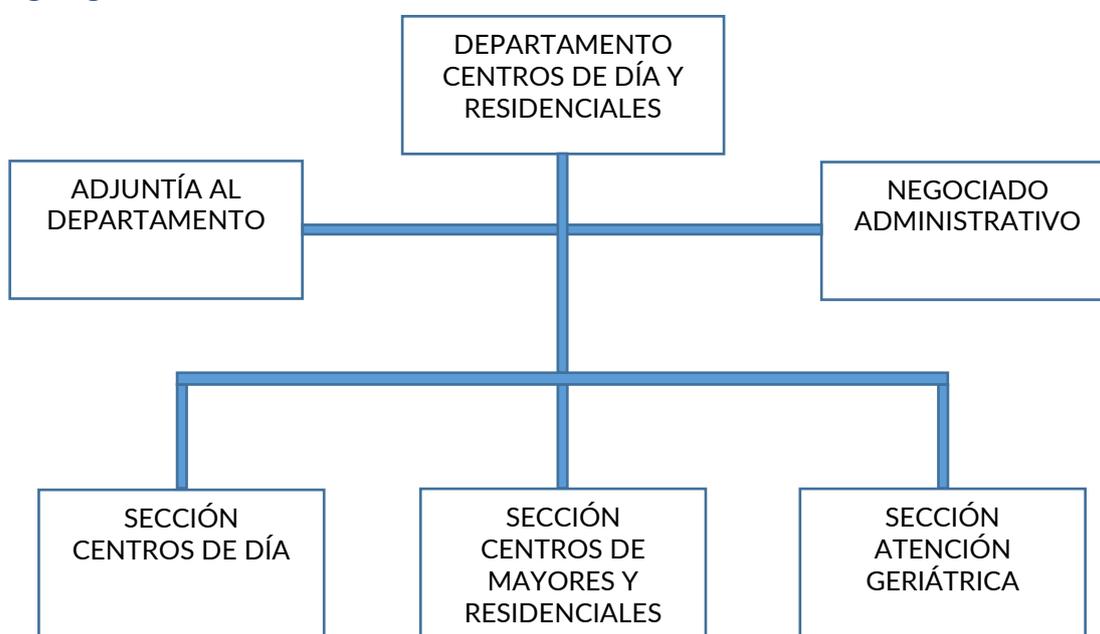


Departamento de Centros de Día y Residenciales

1. DEPARTAMENTO DE CENTROS DE DÍA Y RESIDENCIALES

El Departamento de Centros de Día y Residenciales está formado por 33 profesionales: 1 Jefe de Departamento, 1 Adjunta al Departamento, 1 Jefa de Sección de Centros de Día, 1 Jefa de Sección de Centros de Mayores y Residenciales, 1 Jefa de Sección de Atención Geriátrica, 7 Trabajadoras Sociales, 5 Diplomadas en Enfermería, 6 Médicos, 5 Auxiliares de Servicios Sociales, 1 Jefe de Negociado Administrativo, 2 Administrativos (uno de ellos sin cubrir vacante), 2 Auxiliares Administrativos y 1 Auxiliar de Secretaría.

Organigrama



Este Organigrama se traduce en las siguientes unidades funcionales, al frente de las cuales se encuentra la Jefatura del Departamento, cuyo cometido incluye la supervisión y el control de todas las unidades, y la Adjuntía del Departamento con funciones de apoyo o sustitución de la Jefatura.

UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA

Le corresponde el control, grabación y supervisión de la facturación de los Centros de Día Municipales, Centros de Día Privados, 3 Residencias Municipales y 2 edificios de Apartamentos para Mayores, así como la tramitación de la facturación de todos los contratos cuyo promotor es el Departamento. Ha supuesto en 2018 un volumen

económico mensual superior a los 4 millones de euros. Además de lo anterior, incluye la preparación de los datos económicos mensuales para la justificación del Convenio de Centro de Día con la Comunidad de Madrid.

Esta unidad está dotada con un Jefe de Negociado Administrativo, 2 Administrativos, 2 Auxiliares Administrativos y 1 Auxiliar de Secretaría.

UNIDAD FUNCIONAL DE CENTROS DE DÍA

Al frente de esta unidad se encuentra la Jefatura de Sección de Centros de Día y le corresponde, entre otras funciones, la supervisión y coordinación de la gestión de plazas en Centros de Día Municipales y Privados, la supervisión y coordinación del seguimiento de los contratos, la coordinación y seguimiento de las empresas de gestión de los Centros de Día, tanto Municipales como Privados. Al equipo de gestión de plazas, formado por 4 Trabajadoras Sociales y 2 Diplomadas Universitarias de Enfermería, le corresponde, entre otras funciones, la gestión de las nuevas altas (3.298 en 2018), las bajas (3.477 en 2018), las altas no incorporadas (1.929 en 2018) y las modificaciones en la modalidad de Centro de Día.

En esta unidad se incluye también el equipo de 5 Auxiliares de Servicios Sociales. Les corresponde la realización de visitas a los Centros de Día (184 visitas durante 2018) para comprobar el normal funcionamiento de los mismos, así como el cumplimiento de las obligaciones de las empresas en relación a la calidad de los servicios prestados, del personal, de los vehículos y otras exigencias de los contratos. Elaboran informes de las visitas, detallando la información recogida en la visita, seguimiento y preparación de requerimientos, tanto a las empresas como a los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos.

Igualmente durante el año 2018 han realizado el control, cotejo y supervisión de información periódica solicitada a las empresas y obligatoria por Pliego de condiciones, como son la relación nominal de trabajadores, los inventarios de material de los Centros, las memorias anuales y el control de gastos en Centros de Día Municipales.

UNIDAD FUNCIONAL DE CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES Y RESIDENCIALES

Al frente de esta unidad se encuentra la Jefatura de Sección de Centros Municipales de Mayores (CMM) y Residenciales. Le corresponde entre otras funciones, la coordinación, programación y evaluación de programas desarrollados en los 90 CMM, así como la supervisión y coordinación de Residencias, tanto para personas con perfil de deterioro cognitivo como físico, y los Apartamentos Municipales para Mayores. Entre las tareas que se desarrollan se encuentran las siguientes: seguimiento y apoyo técnico a los CMM y equipamientos, gestión de plazas de acceso a equipamientos residenciales, valoración

social y coordinación de casos excepcionales y coordinación de casos de plazas ocupadas por emergencia social, valoración sanitaria de personas solicitantes de acceso a Apartamentos, así como de cambios de perfil. Gestión y seguimiento del Convenio Subvención nominativa con el Colegio de Podología de la Comunidad de Madrid para la prestación del servicio en 80 CMM, incluyendo visitas de supervisión de los gabinetes y apoyo a la tramitación de autorizaciones sanitarias. Gestión de contratos, programas y eventos dirigidos a los CMM, así como seguimiento de la gestión de la tarjeta madridmayor.es. Paralelamente se colabora en el seguimiento de cumplimiento de cartas de servicios, sistemas de calidad y reclamaciones/sugerencias ciudadanas.

Para la realización de todas las tareas el equipo técnico se compone de 1 Jefa de Sección, 2 Trabajadoras Sociales y una Enfermera.

UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCIÓN GERIÁTRICA

La Sección de Atención Geriátrica está integrada por 1 Jefa de Sección especialista en Geriátrica, 6 Licenciadas/os en Medicina General y 2 Diplomadas Universitarias en Enfermería (DUE). Otras 4 DUEs están cedidas a otros Departamentos de esta Dirección General.

Los profesionales de medicina de la sección realizan una función múltiple de atención directa y tratamiento a todas las personas usuarias con deterioro cognitivo, de cualquier etiología, de los Centros de Día especializados. Prestan apoyo a los equipos interdisciplinarios de los Centros, coordinan con los servicios de salud de la Comunidad, tanto de atención primaria como especializada, prestando atención familiar, tanto telefónica como presencial.

En 2018 se han realizado 497 valoraciones previas, 1848 revisiones colaborando en la elaboración de los Planes de Atención Personalizada, 2452 intervenciones a demanda realizadas en los Centros, consistentes en consultas sanitarias puntuales solicitadas por las familias o por el resto del equipo de los Centros de Día, con el objetivo de apoyar a las familias y a las personas usuarias. Se han producido 370 casos de síntomas conductuales asociados a la demencia en los que se ha tenido que intervenir mediante modificación de tratamiento y/o coordinación con el/la médico/a especialista o de atención primaria. Se han realizado 868 intervenciones familiares y 350 informes destinados a especialistas.

2. EQUIPAMIENTOS

CENTROS DE DÍA MUNICIPALES Y PRIVADOS.

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 de la persona mayor.

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

Durante el año 2018 se han puesto en marcha los 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 comenzaron el 1 de febrero y 1 de marzo respectivamente.

Cabe destacar, sobre la licitación de las plazas en centros privados, que de los 59 lotes ofertados con un total de 1.620 plazas (1.440 plazas de deterioro cognitivo y 280 plazas de deterioro físico), solo se adjudicaron 46 lotes con un total de 1.305 plazas (1.175 plazas de deterioro cognitivo y 130 plazas de deterioro físico). 11 lotes quedaron desiertos (225 plazas de deterioro cognitivo y 35 plazas de deterioro físico). Posteriormente se han venido realizando 3 contratos de convalidaciones de 59 plazas de deterioro cognitivo y 15 plazas de deterioro físico (Centros de Día de Cuidados Laguna, Sageco y Neurovida).

Destaca, como gran novedad y mejora de los nuevos contratos, la generalización, en todos los Centros de Día tanto Municipales como Privados con plazas financiadas, de la metodología de intervención basada en la ACP (Atención Centrada en la Persona). Esto supone un salto cualitativo muy importante y la apuesta por un modelo de atención de eficacia contrastada. Persigue consolidar un modelo ya presente en los últimos Centros de Día Municipales abiertos, previos a la entrada en vigor de los nuevos contratos.

Señalamos también especialmente, la transformación del Centro de Día Doctor Salgado Alba en el nuevo Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva Dr. Salgado Alba, al margen de otras importantes novedades y mejoras como son la limitación de la antigüedad de los vehículos, la introducción de productos de comercio justo, el aumento de cláusulas sociales, la transformación de las plazas de coordinadoras en plazas de directoras, el aumento de la



formación del personal de los centros, el aumento de la ponderación en la valoración de los proyectos de las mejoras técnicas y metodológicas, etc.

Resumen de centros¹, plazas y personas atendidas

	MUNICIPALES	PRIVADOS	TOTALES	
Nº de centros abiertos	63	35	98	
	Físicos	9	43	
	Alzheimer	26	55	
Nº de plazas disponibles	3.200	1.379	4.579	
Tipología de las plazas disponibles	F 1.335	F 145	F 1.480	32,32%
	EA 1.865	EA 1.234	EA 3.099	67,68%
Total Personas Usuaris Atendidas	5.114	2.068	7.182	
Rotación de Personas Usuaris	Altas 2.366	Altas 932	Altas 3.298	
	Bajas 2.417	Bajas 1.060	Bajas 3.477	
Personas Usuaris por Días de Atención	2 días/Semana 1.489	2 días/Semana 403	2 días/Semana 1.892	
	3 días/Semana 1.665	3 días/Semana 485	3 días/Semana 2.150	
	5 días/Semana 2.674	5 días/Semana 1.460	5 días/Semana 4.134	
Coste total	36.713.355,25	13.297.039,24	50.010.394,49	
Financiación	AM 26.912.126,82	AM 9.463.178,15	AM 36.375.304,97	
	% 73,3	% 71,17	% 72,73	
	Usuario 9.801.228,43	Usuario 3.833.861,09	Usuario 13.635.089,52	
	% 26,7	% 28,83	% 27,27	

¹ Datos de centros privados a 31 de diciembre de 2018.

C.M.A.I.N. (CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN INTEGRAL NEUROCOGNITIVA)

Es un equipamiento destinado a personas con diagnóstico de Deterioro Cognitivo de perfil degenerativo de inicio precoz, cuyo objetivo es proporcionar las terapias y los medios necesarios para mantener las capacidades funcionales y cognitivas el mayor tiempo posible. Está destinado a la atención de personas con edades comprendidas entre los 30 y los 65 años y da cobertura a todo el municipio de Madrid.

Las peculiaridades de la presentación, sintomatología, así como la repercusión a nivel psicológico y familiar, obligan a adaptar los programas terapéuticos no farmacológicos, individuales o grupales, a las necesidades específicas de la persona con demencia de inicio precoz.

Servicios que presta el Centro:

- Unidad de Estancias Diurnas (UED) con capacidad para 45 personas/día, en días laborables de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, ofreciendo servicio de transporte.
- Unidad de Intervención Ambulatoria (UIA) con capacidad para 15 personas/hora y día.
- Servicio de ocio y tiempo libre en fines de semana, con capacidad para 30 personas.

Personas atendidas 2018 UED	62
Mujeres	33
Hombres	29
Personas atendidas 2018 UIA	3
Mujeres	2
Hombres	1

CENTROS RESIDENCIALES

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- 2 Residencias de atención a personas con deterioro cognitivo Alzheimer: Centro Integrado Jazmín (58 plazas residenciales) y Centro Integrado Margarita Retuerto (80 plazas fijas, más 10 plazas del Samur Social).
- 1 Residencia de atención a personas con deterioro perfil físico: Residencia Santa Engracia (36 personas usuarias en habitaciones dobles, 26 plazas fijas y 10 plazas para situaciones de emergencia social, derivadas del Samur Social).



APARTAMENTOS MUNICIPALES

Los Apartamentos Municipales para mayores son un equipamiento destinado a personas válidas, que carecen de vivienda.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- 1 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 (27 apartamentos dobles y 14 individuales).
- 1 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 (7 apartamentos dobles y 18 individuales).



3. CENTROS DE DÍA MUNICIPALES

El Ayuntamiento de Madrid dispone a 31 de diciembre de 2018 de 63 Centros de Día de gestión municipal, con un total de 3.200 plazas.

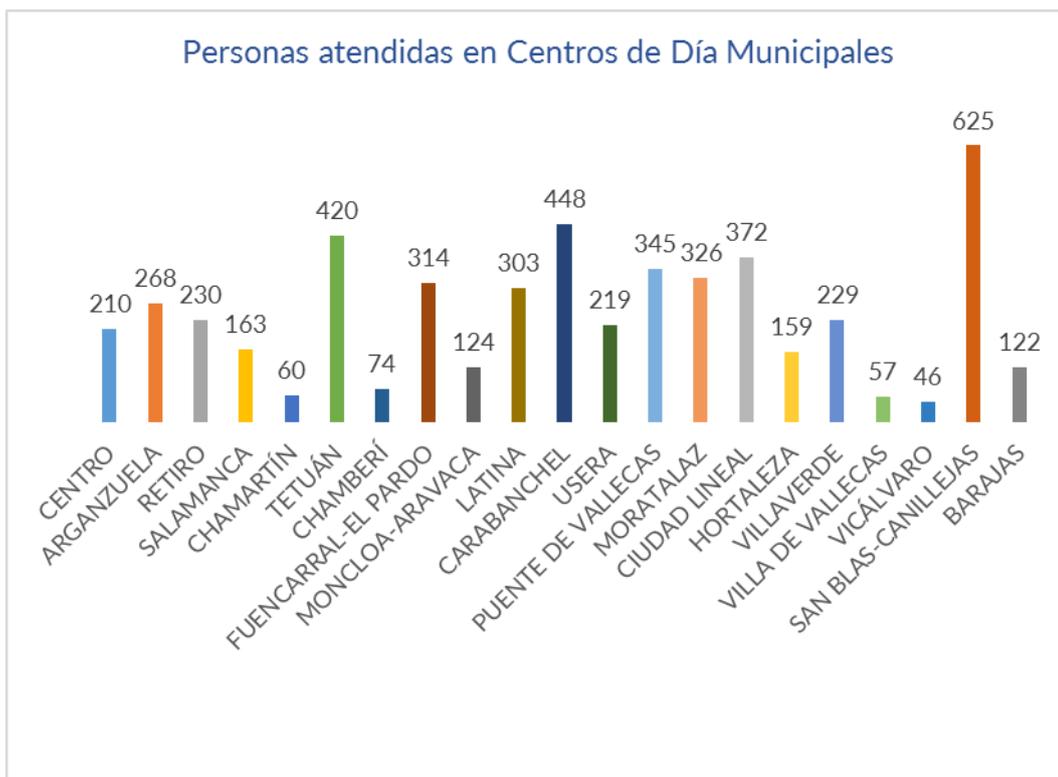
Distrito	Centro	Nº Plazas Físico	Nº Plazas Alzheimer
CENTRO	Carmen Conde Cognitivo		80
	Casino de la Reina Físico	45	
	Escuelas de San Antón Físico	30	
ARGANZUELA	C. I. Arganzuela Físico	65	
	José Villarreal Cognitivo		110
RETIRO	C.I. Retiro Físico	45	
	Luis Peidró Cognitivo		110
SALAMANCA	Guindalera Físico	30	
	Margarita Retuerto Cognitivo		65
CHAMARTÍN	Juan Pablo II Físico	30	
TETUÁN	Leñeros Cognitivo		45
	Leñeros Físico	30	
	Pamplona Cognitivo		160
	Remonta Físico	45	
CHAMBERÍ	Santa Engracia Físicos	45	
FUENCARRAL-EL PARDO	El Pardo Cognitivo		15
	El Pardo Físico	15	
	Fray Luis de León Cognitivo		80
	Peñagrande Físico	45	
	Vocal Vecino Justo Sierra Cognitivo		45
MONCLOA-ARAVACA	Almorox Cognitivo		70
	Almorox Físico	20	
LATINA	Casa de Campo Físico	45	
	Gallur Físico	45	
	San Crispín Cognitivo		80
CARABANCHEL	Aurora Villa Cognitivo		65
	Aurora Villa Físico	45	
	Doctor Salgado Alba Cognitivo		45
	Francisco de Goya Físico	30	
	La Magdalena Cognitivo		80
USERA	San Vicente de Paúl Físico	30	
	José Manuel Bringas Físico	30	
	Loyola de Palacio Cognitivo		80
PUENTE DE VALLECAS	Orcasur Físico	30	
	Entrevías Físico	30	
	Fátima de Madrid Cognitivo		80
	Fátima de Madrid Físico	45	
MORATALAZ	Pablo Neruda Físico	45	
	Isaac Rabin Cognitivo		65
	Moratalaz Físico	65	
CIUDAD LINEAL	Nicanor Barroso Cognitivo		65
	Ascao Físico	45	
	Canal de Panamá Físico	45	
	Carmen Laforet Cognitivo		80
HORTALEZA	Jazmín Cognitivo		40
	Concepción Arenal Físico	30	
VILLAVERDE	Parque Querol Físico	45	
	Miguel Delibes Cognitivo		65
	Miguel Delibes Físico	45	
VILLA DE VALLECAS	San Luciano Cognitivo		45
	Villa de Vallecas Físico	30	
VICALVARO	Vicalvaro Físico	30	
SAN BLAS-CANILLEJAS	Castillo de Uclés Cognitivo		45
	Ciudad Pegaso Cognitivo		45
	Ciudad Pegaso Físico	30	
	Esfinge Cognitivo		80
	Esfinge Físico	45	
	Mora de Rubielos Físico	30	
	Pablo Casals Cognitivo		80
Pablo Casals Físico	45		
BARAJAS	Acuario Cognitivo		45
	Teresa de Calcuta Físico	30	
Total Plazas		1.335	1.865



PERSONAS ATENDIDAS

Las personas que utilizaron los Centros de Día Municipales durante el año 2018 fueron un total de 5.114 distintas. Supone un ligero aumento (62 personas) con respecto al año 2017.

Distrito Centro	Centro de día	Personas Atendidas
CENTRO	Carmen Conde Cognitivo	107
	Casino de la Reina Físico	63
	Escuelas de San Antón Físico	40
ARGANZUELA	C. I. Arganzuela Físico	103
	Jose Villarreal Cognitivo	165
RETIRO	C.I. Retiro Físico	64
	Luis Peidró Cognitivo	166
SALAMANCA	Guindalera Físico	67
	Margarita Retuerto Cognitivo	96
CHAMARTÍN	Juan Pablo II Físico	60
TETUÁN	Leñeros Cognitivo	68
	Leñeros Físico	63
	Pamplona Cognitivo	220
	Remonta Físico	69
CHAMBERÍ	Santa Engracia Físicos	74
FUENCARRAL-EL PARDO	El Pardo Cognitivo	16
	El Pardo Físico	23
	Fray Luis de León Cognitivo	111
	Peñagrande Físico	95
	Vocal Vecino Justo Sierra Cognitivo	69
MONCLOA-ARAVACA	Almorox Cognitivo	85
	Almorox Físico	39
LATINA	Casa de Campo Físico	84
	Gallur Físico	89
	San Crispín Cognitivo	130
CARABANCHEL	Aurora Villa Cognitivo	100
	Aurora Villa Físico	77
	Doctor Salgado Alba Cognitivo	55
	Francisco de Goya Físico	51
	La Magdalena Cognitivo	103
USERA	San Vicente de Paúl Físico	62
	Jose Manuel Bringas Físico	52
	Loyola de Palacio Cognitivo	125
PUENTE DE VALLECAS	Orcasur Físico	42
	Entrevías Físico	39
	Fátima de Madrid Cognitivo	143
	Fátima de Madrid Físico	78
MORATALAZ	Pablo Neruda Físico	85
	Isaac Rabin Cognitivo	104
	Moratalaz Físico	116
CIUDAD LINEAL	Nicanor Barroso Cognitivo	106
	Ascao Físico	82
	Canal de Panamá Físico	90
	Carmen Laforet (CE)	8
	Carmen Laforet Cognitivo	122
HORTALEZA	Jazmín Cognitivo	70
	Concepción Arenal Físico	62
VILLAVERDE	Parque Querol Físico	97
	Miguel Delibes Cognitivo	90
	Miguel Delibes Físico	77
VILLA DE VALLECAS	San Luciano Cognitivo	62
	Villa de Vallecas Físico	57
SAN BLAS-CANILLEJAS	VICALVARO Físico	46
	Castillo de Uclés Cognitivo	60
	Ciudad Pegaso Cognitivo	60
	Ciudad Pegaso Físico	50
	Esfinge Cognitivo	123
	Esfinge Físico	78
	Mora de Rubielos Físico	46
Pablo Casals Cognitivo	119	
BARAJAS	Pablo Casals Físico	89
	Acuario Cognitivo	60
Total	Teresa de Calcuta Físico	62
		5.114



Atendiendo al sexo y al perfil de deterioro

Tipología Centro	Sexo	Personas Atendidas
Físicos	Hombre	646
	Mujer	1.725
	Total	2.371
Alzheimer	Hombre	842
	Mujer	1.901
	Total	2.743
Total		5.114

Atendiendo a la situación de convivencia

Gestión Centro	Municipal	
	Personas Atendidas	%
Solos	2.223	43,46%
Acompañados	2.769	54,13%
Otra situación	122	2,40%
Total	5.114	100,00%

Atendiendo a la edad

Tipología Centro	Edad	Personas Atendidas	%
Físicos	55 - 59	3	0,13%
	60 - 64	12	0,51%
	65 - 69	45	1,90%
	70 - 74	123	5,19%
	75 - 79	246	10,38%
	80 - 84	507	21,38%
	85 - 89	774	32,64%
	90 - 94	525	22,14%
	95 - 99	127	5,36%
	100 y + años	9	0,38%
	Total		2.371
Alzheimer	40 - 44	1	0,04%
	45 - 49	2	0,07%
	50 - 54	2	0,07%
	55 - 59	12	0,44%
	60 - 64	31	1,13%
	65 - 69	65	2,37%
	70 - 74	147	5,36%
	75 - 79	352	12,86%
	80 - 84	734	26,75%
	85 - 89	898	32,73%
	90 - 94	400	14,58%
	95 - 99	91	3,32%
	100 y + años	8	0,29%
Total		2.743	100,00%
Total		5.114	



4. CENTROS DE DÍA PRIVADOS CON PLAZAS FINANCIADAS

El Ayuntamiento de Madrid dispone a 31 de diciembre de 2018 de 1.379 plazas contratadas en Centros Privados del municipio de Madrid.

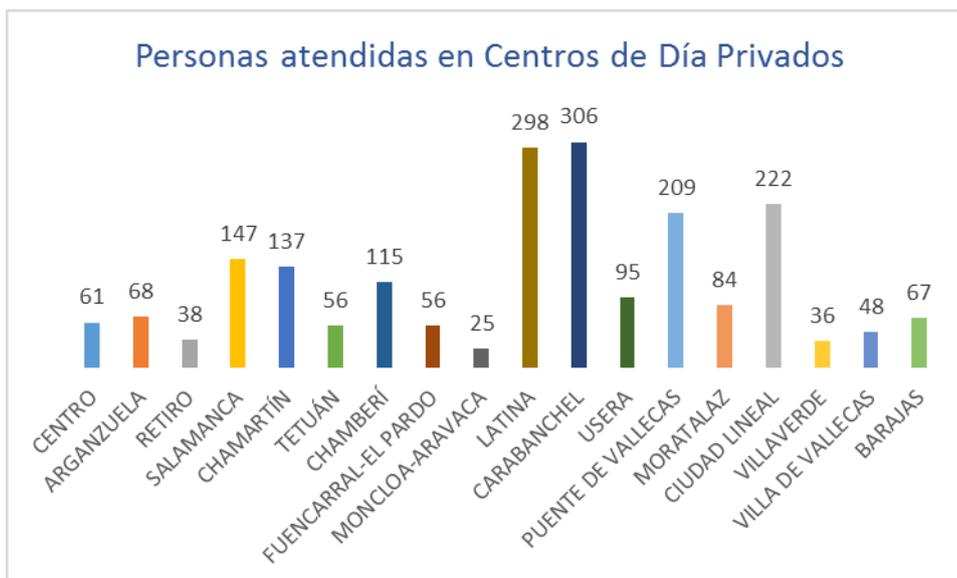
Distrito	Centro	Nº Plazas Físico	Nº Plazas Alzheimer
CENTRO	Edad Dorada Cognitivo		30
	Quavitae San Bernardo Cognitivo		30
ARGANZUELA	Sanivida Arganzuela Cognitivo		60
RETIRO	Quavitae Maestranza Cognitivo		25
SALAMANCA	El Bosque Cognitivo		30
	Sanivida Salamanca Cognitivo		65
CHAMARTÍN	Neurovida Cognitivo		19
	Quavitae Chamartin Cognitivo		65
TETUÁN	Reina Sofía Cognitivo		35
CHAMBERÍ	Casa de las Flores Físicos	20	
	Sanivida Chamberí Cognitivo		80
FUENCARRAL-EL PARDO	Geriacen Cognitivo		30
MONCLOA-ARAVACA	Casablanca-El Plantío Cognitivo		20
LATINA	Centro de Día Madrid Cognitivo		40
	Cuidados Laguna Cognitivo		40
	Sanivida Latina Cognitivo		50
	Stima Aluche Cognitivo		60
CARABANCHEL	Doctor Espina Físico	20	
	La Rosaleda Físico	30	
	Muguet Cognitivo		30
	Nuestros Abuelos Cognitivo		60
	Proade Cognitivo		60
USERA	Valleluz Cognitivo		15
	Valleluz II Físico	30	
	Vivedia Cognitivo		15
PUENTE DE VALLECAS	Quavitae Albufera Cognitivo		20
	Sanivida Vallecas Cognitivo		120
MORATALAZ	Albertia Moratalaz físico	15	
	Florencia Cognitivo		40
CIUDAD LINEAL	Adavir Ciudad Lineal Físico	15	
	Nueva Edad Cognitivo		45
	Sanivida Ciudad Lineal Cognitivo		60
	Virgen de África Cognitivo		20
VILLAVERDE	Trebol Físico	15	
VILLA DE VALLECAS	Los Nogales Santa Eugenia Cognitivo		30
BARAJAS	Montserrat Caballe Cognitivo		40
Total		145	1.234



PERSONAS ATENDIDAS

Las personas que utilizaron los Centros de Día Privados con plazas concertadas fueron durante el año 2018 un total de 2068 distintas. Supone una disminución (254 personas) con respecto al año 2017.

Distrito Centro	Centro de día	Personas Atendidas
CENTRO	Edad Dorada Cognitivo	26
	Numancia	8
	Quavitae San Bernardo Cognitivo	27
ARGANZUELA	Sanivida Arganzuela Cognitivo	68
RETIRO	Quavitae Maestranza Cognitivo	38
SALAMANCA	El Bosque Cognitivo	51
	Sanivida Salamanca Cognitivo	96
CHAMARTÍN	Neurovida Cognitivo	19
	Quavitae Chamartin (CE)	4
	Quavitae Chamartin Cognitivo	114
TETUÁN	Javier	7
	Reina Sofía Cognitivo	49
CHAMBERÍ	Casa de las Flores Físicos	24
	Sanivida Chamberí Cognitivo	91
FUENCARRAL-EL PARDO	Geriacen Cognitivo	56
MONCLOA-ARAVACA	Casablanca-El Plantío Cognitivo	25
LATINA	Centro de Día Madrid Cognitivo	63
	Cuidados Laguna Cognitivo	61
	Sanivida Latina Cognitivo	86
	Stima Aluche Cognitivo	88
CARABANCHEL	Doctor Espina Físico	35
	La Rosaleda Físico	53
	Muguet Cognitivo	41
	Nuestros Abuelos Cognitivo	92
	Proade Cognitivo	85
USERA	Valleluz Cognitivo	24
	Valleluz II Físico	48
	Vivedia Cognitivo	23
PUENTE DE VALLECAS	Quavitae Albufera Cognitivo	26
	Sanivida Vallecas Cognitivo	183
MORATALAZ	Albertia Moratalaz Físico	25
	Florencia Cognitivo	59
CIUDAD LINEAL	Adavir Ciudad Lineal Físico	16
	Nueva Edad Cognitivo	65
	Sanivida Ciudad Lineal Cognitivo	107
	Virgen de África Cognitivo	34
VILLAVERDE	Adavir Villaverde	17
	Trebol Físico	19
VILLA DE VALLECAS	Los Nogales Santa Eugenia Cognitivo	48
BARAJAS	Montserrat Caballé Cognitivo	67
Total		2.068



Atendiendo al sexo y al perfil de deterioro

Tipología Centro	Sexo	Personas Atendidas
Físicos	Hombre	65
	Mujer	170
	Total	235
Alzheimer	Hombre	554
	Mujer	1.279
	Total	1.833
Total		2.068

Atendiendo a la situación de convivencia

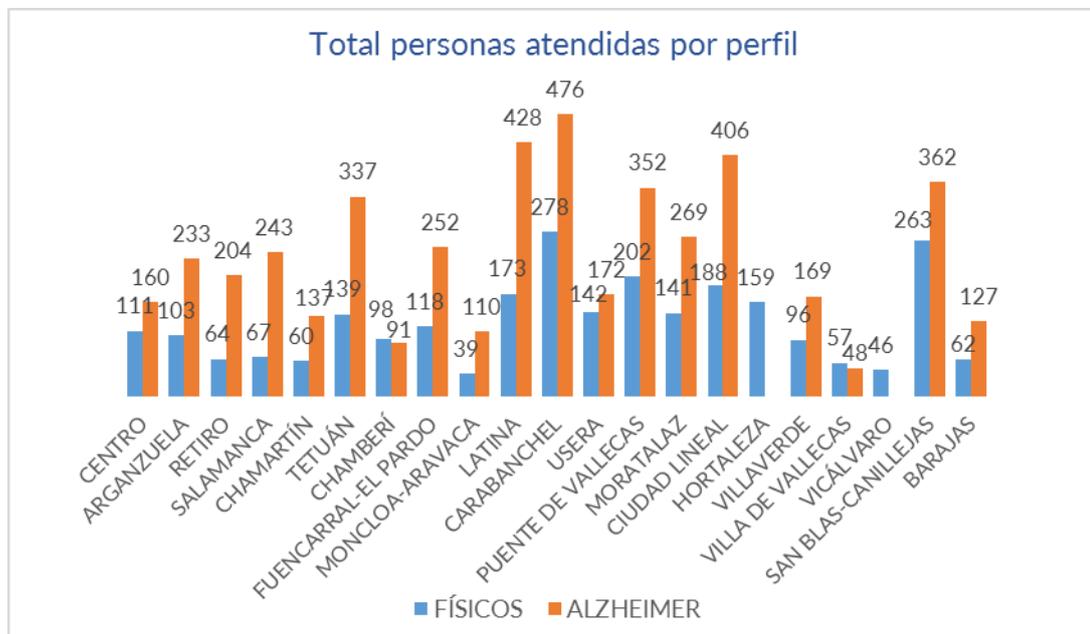
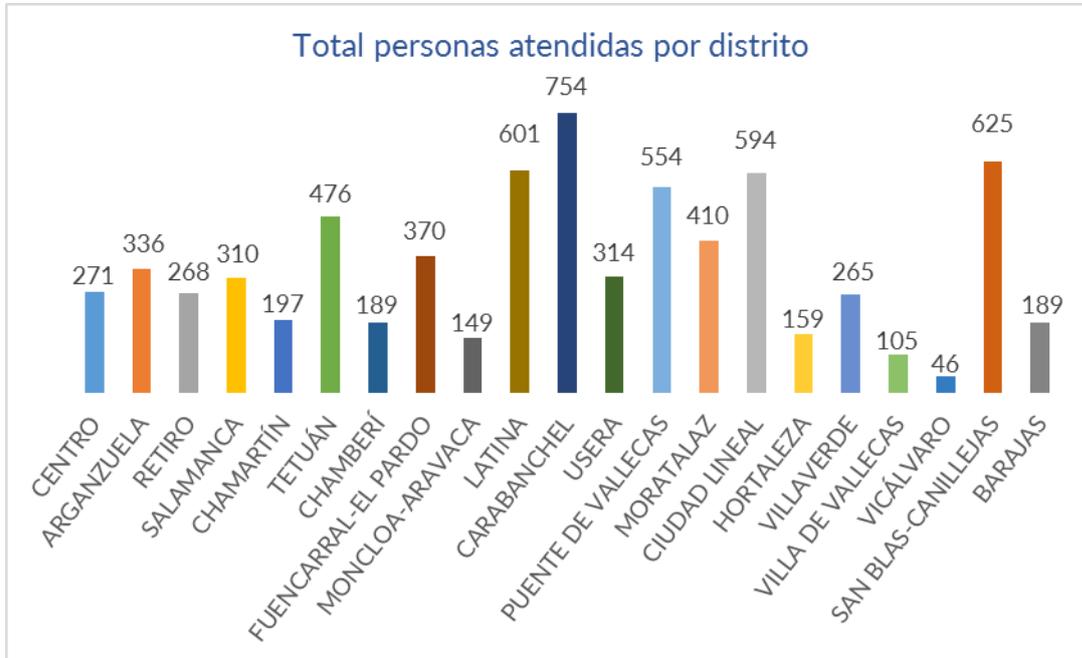
Gestión Centro	Municipal	
	Personas Atendidas	%
Solos	724	35,01%
Acompañados	1.298	62,77%
Otra situación	46	2,22%
Total	2.068	100,00%



Atendiendo a la edad

Tipología Centro	Edad	Personas Atendidas	%
Físicos	60 - 64	2	0,85%
	65 - 69	2	0,85%
	70 - 74	8	3,40%
	75 - 79	28	11,91%
	80 - 84	49	20,85%
	85 - 89	86	36,60%
	90 - 94	47	20,00%
	95 - 99	10	4,26%
	100 y + años	3	1,28%
	Total		235
Alzheimer	50 - 54	1	0,05%
	55 - 59	1	0,05%
	60 - 64	6	0,33%
	65 - 69	29	1,58%
	70 - 74	105	5,73%
	75 - 79	245	13,37%
	80 - 84	541	29,51%
	85 - 89	564	30,77%
	90 - 94	286	15,60%
	95 - 99	50	2,73%
	100 y + años	5	0,27%
	Total		1.833
Total		2.068	

5. CENTROS DE DÍA MUNICIPALES Y PRIVADOS CON PLAZAS FINANCIADAS



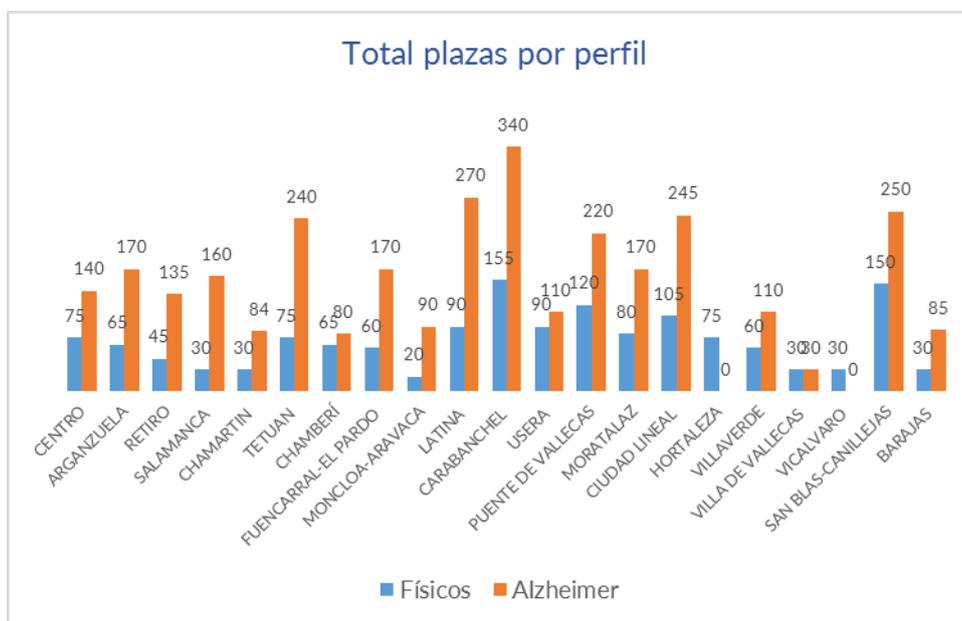
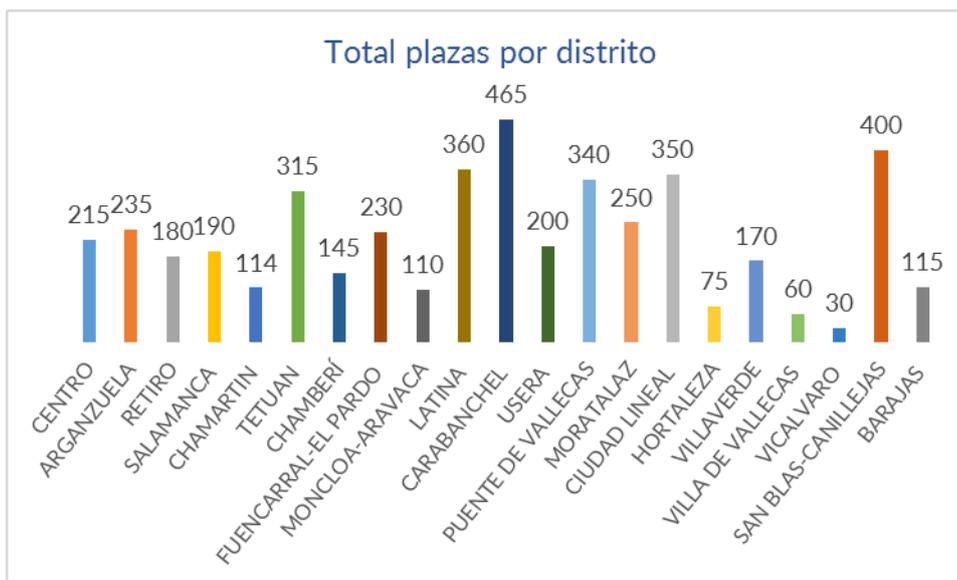


Total plazas disponibles por distritos

DISTRITO	CENTRO DE DIA	Nº PLAZAS	
		Físicos	Alzheimer
CENTRO	Carmen Conde		80
	Casino de la Reina	45	
	Domusvi San Bernardo		30
	Edad Dorada		30
	Escuelas de San Anton	30	
ARGANZUELA	C. I. Arganzuela	65	
	Jose Villarreal		110
	Sanivida Arganzuela		60
RETIRO	C.I. Retiro	45	
	Domusvi Maestranza		25
	Luis Peidró		110
SALAMANCA	El Bosque		30
	Guindalera	30	
	Margarita Retuerto		65
	Sanivida Salamanca		65
CHAMARTIN	Juan Pablo II	30	
	Domusvi Chamartin		65
	Neurovida		19
TETUAN	Leñeros	30	45
	Pamplona		160
	Reina Sofía		35
	Remonta	45	
CHAMBERÍ	Casa de las Flores	20	
	Sanivida Chamberi		80
	Santa Engracia	45	
FUENCARRAL-EL PARDO	El Pardo	15	15
	Fray Luis de León		80
	Geriacen		30
	Peñagrande	45	
	Vocal Vecino Justo Sierra		45
MONCLOA-ARAVACA	Almorox	20	70
	Casablanca-El Plantío		20
LATINA	Casa de Campo	45	
	Centro de Día Madrid		40
	Cuidados Laguna		40
	Gallur	45	
	Quecios		60
	San Crispín		80
	Sanivida Latina		50



CARABANCHEL	Aurora Villa	45	65
	CMAIN Doctor Salgado Alba		45
	Doctor Espina	20	
	Francisco de Goya	30	
	La Magdalena		80
	La Rosaleda	30	
	Muguet		30
	Nuestros Abuelos		60
	Proade		60
	San Vicente de Paúl	30	
USERA	Jose Manuel Bringas	30	
	Loyola de Palacio		80
	Orcasur	30	
	Valleluz		15
	Valleluz II	30	
	Vivedia		15
PUENTE DE VALLECAS	Domusvi Albufera		20
	Entrevías	30	
	Fátima de Madrid	45	80
	Pablo Neruda	45	
	Sanivida Vallecas		120
MORATALAZ	Albertia Moratalaz	15	
	Florencia		40
	Isaac Rabin		65
	Moratalaz	65	
	Nicanor Barroso		65
CIUDAD LINEAL	Adavir Ciudad Lineal	15	
	Ascao	45	
	Canal de Panamá	45	
	Carmen Laforet		80
	Jazmín		40
	Nueva Edad		45
	Sanivida Ciudad Lineal		60
	Virgen de Africa		20
HORTALEZA	Concepción Arenal	30	
	Querol	45	
VILLAVERDE	Miguel Delibes	45	65
	San Luciano		45
	Trebol	15	
VILLA DE VALLECAS	Los Nogales		30
	Villa de Vallecas	30	
VICALVARO	Vicalvaro	30	
SAN BLAS-CANILLEJAS	Castillo de Uclés		45
	Ciudad Pegaso	30	45
	Esfinge	45	80
	Mora de Rubielos	30	
	Pablo Casals	45	80
BARAJAS	Acuario		45
	Montserrat Caballe		40
	Teresa de Calcuta	30	
Total		1480	3.099



6. PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

De las **7.182** personas usuarias atendidas en CD, **5.753** debieran ser atendidas a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid. Esto supone un 80,10% 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 **25.221.793,06 €**. La financiación supone un **43,61%** del coste real.

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 **74,22%** en el año 2017 a un **80,10%** en el año 2018 (incremento de **5,88** puntos)

7. 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.

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.

Servicios que proporciona:

- Transporte adaptado.
- Alimentación y nutrición.
- Aseo y cuidado personal.

	MARGARITA RETUERTO	PAMPLONA	CI ALMOROX	V.V. JUSTO SIERRA	DR. SALGADO ALBA	AURORA VILLA	LOYOLA DE PALACIOS	C.I. JAZMÍN	PABLO CASALS	TOTAL
Nº plazas	30	30	30	30	30	30	30	30	30	270
ATENCIÓNES										
Atenc. Disponibles	3.120	3.120	240	2.880	240	2.880	3.120	3.120	3.120	21.840
Atenc. Prestadas	1.921	2.505	58	689	143	1.769	1.879	2.512	1.209	12.685
% Ocupación	61,57%	80,29%	24,17%	23,92%	59,58%	61,42%	60,22%	80,51%	38,75%	58,08%
SEXO										
Hombres	9	17	2	5	9	11	8	13	9	83
Mujeres	37	50	10	9	19	28	42	44	29	268
Total Usuarios año	46	67	12	14	28	39	50	57	38	351
EDAD										
< 80 AÑOS	11	10	4	5	3	7	10	14	5	68
> 80 AÑOS	35	57	8	9	25	32	40	43	33	283
CONVIVENCIA										
Solos	2	9	0	0	4	4	7	5	9	40
Acompañados	44	58	12	14	24	35	43	52	29	311
TRANSPORTE										
Con Transporte	24	22	2	7	12	16	28	26	17	153
Sin Transporte	22	45	10	7	16	23	22	31	21	199

INDICADORES	DATOS	%
Coste total del servicio	610.243,21 €	100,00%
Financiación Ayuntamiento de Madrid	490.947,88 €	80,45%
Aportación personas usuarias	119.295,33 €	19,55%
Nº de centros donde se desarrolla	9	
Personas usuarias atendidas	351	
Nº de altas	117	

8. 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.

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, 4, 3, 2 o 1 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 Municipales de Mayores que dispongan de un gimnasio o sala de fisioterapia suficientemente amplia y equipada para el desarrollo de esta actividad.

Datos del Servicio de Fisioterapia Preventiva y de Mantenimiento

DISTRITO	N GRUPOS	Nº USUARIOS	HOMBRES	MUJERES	Nº ALTAS	Nº BAJAS	Nº USUARIOS ACUMULADOS
1. Centro	5	118	11	107	14	27	118
2. Arganzuela	4	175	17	158	55	53	175
3. Retiro	SIN SERVICIO DE FISIOTERAPIA PREVENTIVA DURANTE 2018						
4. Salamanca	6	113	19	94	25	30	113
5. Chamartín	SIN SERVICIO DE FISIOTERAPIA PREVENTIVA DURANTE 2018						
6. Tetuán	6	100	19	81	26	39	100
7. Chamberí	2	53	10	43	10	12	53
8. Fuencarral	1	32	4	28	9	13	32
9. Moncloa	10	295	44	251	22	33	295
10. Latina	1	21	3	18	1	2	21
11. Carabanchel	2	53	6	47	8	2	53
12. Usera	2	53	5	48	12	13	53
13. Pte. Vallecas	4	125	11	114	25	18	125
14. Moratalaz	6	188	18	170	18	21	188
15. Ciudad Lineal	4	130	25	105	23	17	130
16. Hortaleza	6	312	63	249	168	178	312
17. Villaverde	11	384	42	342	63	90	384
18. Villa de Vallecas	SIN SERVICIO DE FISIOTERAPIA PREVENTIVA DURANTE 2018						
19. Vicálvaro	4	141	12	129	27	21	141
20. San Blas	4	196	35	161	91	110	196
21. Barajas	3	90	16	74	14	21	90
TOTALES	81	2579	360	2219	611	700	2579

INDICADORES	DATOS	%
Coste total del servicio	329.215,37 €	100,00%
Financiación Ayuntamiento de Madrid	108.624,70 €	33,00%
Aportación personas usuarias	220.590,68 €	67,00%
Nº de centros donde se desarrolla	32	
Nº de distritos	21	
Personas usuarias atendidas	2579	
Nº de altas	611	
Nº de bajas	700	

Los datos del año 2018 se mantienen estables respecto al año 2017

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.
- 1 Residencia de atención a personas con deterioro perfil físico: Residencia Santa Engracia.

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 Centro de Día a **40**.

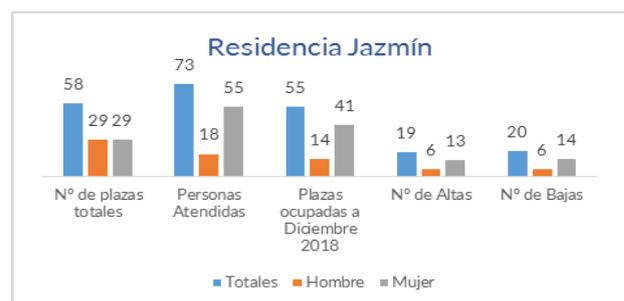
La residencia para enfermos de Alzheimer Jazmín es un equipamiento destinado al alojamiento y la atención integral y especializada a personas mayores dependientes, afectadas de deterioro cognitivo y otras demencias.

El total de personas atendidas durante el año 2018 han sido 73.

Nivel de ocupación en Residencia Jazmín

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER	ALTAS	BAJAS
ENERO	56	13	43	0	0
FEBRERO	57	14	43	0	0
MARZO	53	14	39	1	5
ABRIL	53	14	39	0	0
MAYO	53	14	39	0	0
JUNIO	52	13	39	2	2
JULIO	52	13	39	3	1
AGOSTO	53	14	39	3	2
SEPTIEMBRE	54	13	41	3	2
OCTUBRE	58	15	43	5	1
NOVIEMBRE	56	14	42	0	3
DICIEMBRE	56	14	42	0	0

RESIDENCIA JAZMIN	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	58	29	29
Personas Atendidas	73	18	55
Plazas ocupadas a Diciembre 2018	55	14	41
Nº de Altas	19	6	13
Nº de Bajas	20	6	14



RESIDENCIA MARGARITA RETUERTO

El Centro Integrado Margarita Retuerto se encuentra ubicado en la c/Francisco Altamiras 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) y en el Centro de Día a **65**.

El total de personas atendidas durante el año 2018 han sido 97.

Nivel de ocupación en Residencia Margarita Retuerto

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER	ALTAS	BAJAS
ENERO	79	13	66	0	0
FEBRERO	79	13	66	0	0
MARZO	78	13	65	1	2
ABRIL	79	13	66	2	1
MAYO	78	12	66	1	2
JUNIO	77	12	65	2	3
JULIO	73	11	62	0	4
AGOSTO	76	11	65	5	2
SEPTIEMBRE	80	13	67	4	0
OCTUBRE	80	14	66	2	2
NOVIEMBRE	79	13	66	0	1
DICIEMBRE	75	13	62	1	5

RESIDENCIA MARGARITA RETUERTO	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	80	40	40
Personas Atendidas	97	19	78
Plazas ocupadas a Diciembre 2018	75	13	62
Nº de Altas	20	6	14
Nº de Bajas	27	6	21



Nivel de ocupación por Samur Social

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

Las personas usuarias han sido 19 hombres y 34 mujeres, haciendo un total de 53 personas.

RESIDENCIA SANTA ENGRACIA

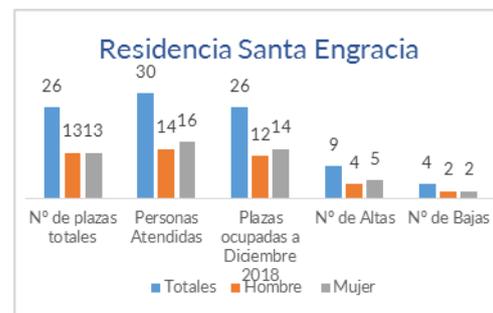
El Centro Integrado para mayores Santa Engracia está situado en la plaza Descubridor Diego de Ordás, con acceso a la c/ Santa Engracia nº 118, en el distrito Chamberí. El Centro se compone de un Centro de Día con capacidad para 45 personas usuarias y un área residencia con capacidad para 36 personas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

El total de personas atendidas durante el año 2018 han sido 30.

Nivel de ocupación Residencia Santa Engracia

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER	ALTAS	BAJAS
ENERO	24	12	12	2	0
FEBRERO	26	14	12	2	0
MARZO	26	14	12	0	0
ABRIL	26	14	12	0	0
MAYO	24	12	12	0	2
JUNIO	25	12	13	1	0
JULIO	25	12	13	0	0
AGOSTO	25	12	13	0	0
SEPTIEMBRE	25	12	13	1	1
OCTUBRE	26	12	14	1	0
NOVIEMBRE	26	12	14	1	1
DICIEMBRE	26	12	14	0	0

RESIDENCIA SANTA ENGRACIA	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	26	13	13
Personas Atendidas	30	14	16
Plazas ocupadas a Diciembre 2018	26	12	14
Nº de Altas	9	4	5
Nº de Bajas	4	2	2



Nivel de ocupación por Samur Social

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER	ALTAS	BAJAS
ENERO	13	3	10	7	6
FEBRERO	12	5	7	5	4
MARZO	15	5	10	7	7
ABRIL	12	4	8	4	5
MAYO	14	6	8	6	6
JUNIO	15	8	7	7	6
JULIO	15	9	6	6	6
AGOSTO	15	8	7	6	6
SEPTIEMBRE	15	10	5	6	5
OCTUBRE	18	12	6	8	10
NOVIEMBRE	14	7	7	6	8
DICIEMBRE	15	7	8	9	6

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.

APARTAMENTOS MUNICIPALES PARA MAYORES SAN FRANCISCO

Este equipamiento 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 personas. Se compone de 14 apartamentos individuales y 27 dobles.

El total de personas atendidas durante el año 2018 han sido 68.

Nivel de ocupación Apartamentos San Francisco

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER	ALTAS	BAJAS
ENERO	66	23	43	0	0
FEBRERO	66	23	43	0	0
MARZO	65	23	42	0	1
ABRIL	65	23	42	0	1
MAYO	64	23	41	0	0
JUNIO	65	24	41	2	0
JULIO	64	23	41	0	0
AGOSTO	65	23	42	0	0
SEPTIEMBRE	65	22	43	0	0
OCTUBRE	65	22	43	0	0
NOVIEMBRE	66	22	44	0	0
DICIEMBRE	68	24	44	0	0

APARTAMENTOS MUNICIPALES PARA MAYORES DE RETIRO

Este equipamiento 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.

El total de personas atendidas durante el año 2018 han sido 30.

Nivel de ocupación Apartamentos Retiro

MESES	Nº PERSONAS USUARIAS	HOMBRE	MUJER	ALTAS	BAJAS
ENERO	28	9	19	0	3
FEBRERO	29	9	20	1	0
MARZO	29	9	20	0	0
ABRIL	29	9	20	0	0
MAYO	29	9	20	0	0
JUNIO	29	9	20	0	0
JULIO	29	9	20	0	0
AGOSTO	28	8	20	0	0
SEPTIEMBRE	28	8	20	0	0
OCTUBRE	29	9	20	1	0
NOVIEMBRE	29	9	20	0	1
DICIEMBRE	28	10	18	0	1

11. CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

SERVICIOS INTEGRADOS EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

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.

Districtos:	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral	Moncloa	Latina	Carabanchel	Usisa	Pte. Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa Vallecas	Vicalvaro	S. Blas	Barajas	TOTAL
Nº de centros	4	2	3	2	3	3	2	6	4	4	5	7	7	3	8	7	8	2	2	5	3	90
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	3	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	3	0	3	3	2	6	4	4	5	7	7	3	7	7	8	2	2	3	2	82
- Gimnasio	3	2	3	1	2	2	1	5	3	4	5	7	4	3	2	5	8	2	2	3	2	68
- Salón actos	1	0	1	1	1	1	0	0	1	2	4	0	0	2	1	3	2	0	2	1	0	22
- Biblioteca	4	1	2	1	2	2	2	4	4	2	5	6	6	3	4	2	6	0	2	4	2	63
- Aula de Informática	4	2	4	2	3	3	2	6	5	4	5	7	7	3	6	6	8	2	4	5	3	91

En Marzo de 2018 se abre un **nuevo Centro Municipal de Mayores** ubicado en el distrito Retiro cuya denominación “provisional” es **Pez Austral**, a la espera de determinar la denominación definitiva a través de un proceso participativo con las propias personas socias del Centro Municipal de Mayores, así como entidades vecinales del barrio en el que se ubica.

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 en el año 2016 un proceso de análisis y planteamiento de un nuevo Modelo orientativo de los Centros Municipales de Mayores.

Como continuidad al proceso de cambio de modelo de organización y participación en los Centros Municipales de Mayores, las actuaciones desarrolladas en 2018 se resumen en las siguientes:

- Análisis de funcionamiento de Centros de Mayores de otras Comunidades Autónomas y municipios.
- Recogida y análisis técnico de información relevante, relacionada con estudios de satisfacción de servicios y opinión del Ayuntamiento de Madrid en relación a procesos de calidad.
- Elaboración de informes técnicos relativos a la implementación de procesos de mejora.
- Grupo técnico de trabajo formado por trabajadoras/es sociales, coordinadoras/es de Centros Municipales de Mayores de 7 distritos de Madrid, liderado por el Departamento de Centros de Día y Residenciales, con la colaboración de técnicas sanitarias del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo. Los distritos participantes fueron:

ARGANZUELA
CHAMBERI
MONCLOA ARAVACA
LATINA
BARAJAS
USERA
CIUDAD LINEAL
BARAJAS

- Propuesta de articulado y borrador de modificación de un nuevo Reglamento de Funcionamiento de los Centros Socioculturales de Personas Mayores para la promoción del envejecimiento activo y de participación sociocomunitaria.
- Propuesta trámite de consulta pública. Recepción y lectura de distintas propuestas y aportaciones ciudadanas y grupo de trabajo formado en el Consejo Sectorial de Personas Mayores.

TARJETA MADRIDMAYOR.ES

Descripción del servicio

La tarjeta Madridmayor tiene como finalidad:

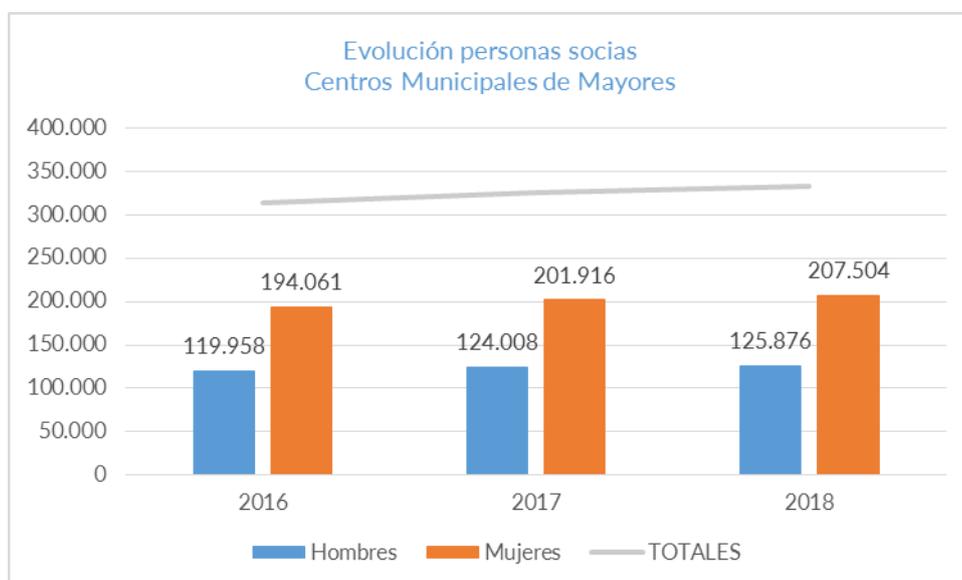
- Acreditar a la persona titular como socia de su Centro Municipal de Mayores de referencia.
- Facilitar el acceso a una serie de servicios y bienes, en condiciones ventajosas respecto al resto de la población. Es lo que se conoce como el Programa de Beneficios Sociales.

Datos globales en relación a personas titulares de la tarjeta

Total de Personas Socias 2018	333.380
-------------------------------	---------

Evolución de personas socias titulares de la tarjeta madridmayor.es de los Centros Municipales de Mayores

Se produce un incremento de **7.456 nuevas personas socias**, respecto al año 2017, siguiendo la evolución progresiva en ascenso de las personas que por primera vez adquieren la condición de personas socias de un Centro Municipal de Mayores.



PROGRAMA DE BENEFICIOS SOCIALES

Descripción

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

Datos

Nº total acuerdos nuevos 2018	2
Nº acuerdos totales	3.751

Los datos del año 2018 se mantienen estables respecto al año 2017.



PERSONAS SOCIAS TITULARES DE LA TARJETA POR DISTRITO Y CMMs:

DISTRITO CENTRO MUNICIPAL MAYORES	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
CENTRO	2.696	5.186	7.882
Antón Martín	678	1.192	1.870
Benito Martín Lozano	782	1.515	2.297
Dos Amigos	317	692	1.009
S.Francisco-Jerte	919	1.787	2.706
ARGANZUELA	5.768	9.723	15.491
Casa del Reloj	3.039	4.969	8.008
Luca de Tena	2.729	4.754	7.483
RETIRO	5.484	9.888	15.372
Perez Galdós	2.601	4.532	7.133
Pez Austral	664	1.025	1.689
Pio Baroja	2.219	4.331	6.550
SALAMANCA	3.410	7.495	10.905
La Guindalera	2.336	4.961	7.297
Maestro Alonso	1.074	2.534	3.608
CHAMARTIN	3.975	7.744	11.719
Castilla	549	1.120	1.669
Nicolás Salmerón	1.525	2.810	4.335
Prosperidad-Santa Hortensia	1.901	3.814	5.715
TETUAN	4.766	8.571	13.337
La Remonta	2.995	5.339	8.334
Leñeros	567	1.104	1.671
Pamplona	1.204	2.128	3.332
CHAMBERI	3.473	7.605	11.078
Blasco de Garay	1.676	3.831	5.507
Santa Engracia	1.797	3.774	5.571
FUENCARRAL-EL PARDO	11.350	17.380	28.730
Alfonso XII	271	487	758
Ginzo de Limia	1.693	2.387	4.080
Islas Jarvi	1.179	1.961	3.140
La Vaguada	4.609	7.259	11.868
Peña Grande	2.461	3.624	6.085
Vocal Vecino Justo Sierra	1.137	1.662	2.799
MONCLOA-ARAVACA	4.324	7.732	12.056
Aravaca	752	1.105	1.857
Dehesa de la Villa	1.992	3.401	5.393
Infante Don Juan	967	1.938	2.905
Manzanares	613	1.288	1.901
LATINA	9.699	14.712	24.411
Campamento	1.651	2.443	4.094
Cerro Bermejo	1.344	2.367	3.711
Ciudad de Méjico	4.190	6.094	10.284
Lucero	2.514	3.808	6.322
CARABANCHEL	9.154	14.462	23.616
Francisco de Goya	1.772	2.586	4.358
Monseñor Oscar Romero	2.792	4.418	7.210
Roger de Flor	1.182	1.988	3.170
S. Vicente Paul	2.262	3.605	5.867
Tierno Galván	1.146	1.865	3.011
USERA	5.099	8.653	13.752
Arturo Pajuelo	687	1.157	1.844
Evangelios	1.167	2.121	3.288
Jose Manuel Bringas	625	950	1.575
Loyola de Palacios	691	1.108	1.799
Orcasur	500	840	1.340
San Filiberto	808	1.558	2.366
Zofio	621	919	1.540



PUENTE DE VALLECAS	10.424	16.349	26.773
Alto Arenal	622	1.079	1.701
Casa del Bulevar	889	1.749	2.638
El Pozo	371	722	1.093
Entrevías	1.220	2.001	3.221
Navacerrada	2.118	3.146	5.264
Pablo Neruda	2.683	4.002	6.685
San Diego	2.521	3.650	6.171
MORATALAZ	6.226	9.951	16.177
Isaac Rabin	1.842	3.127	4.969
Moratalaz	3.366	5.166	8.532
Nicanor Barroso	1.018	1.658	2.676
CIUDAD LINEAL	10.606	17.608	28.214
Ascao	1.563	2.393	3.956
Canal de Panamá	1.379	2.287	3.666
Carmen Laforet	992	1.702	2.694
Islas Filipinas	1.135	2.007	3.142
Luis Vives	578	748	1.326
Manuel Alexandre	1.328	2.271	3.599
Príncipe de Asturias	3.006	5.126	8.132
San Juan Bautista	625	1.074	1.699
HORTALEZA	7.512	11.433	18.945
Bucaramanga	1.012	1.499	2.511
El Henar	420	800	1.220
Huerta de la Salud	1.444	2.294	3.738
Ntra Sra. de la Merced	1.233	1.987	3.220
Ntra Sra. del Carmen	1.680	2.323	4.003
Pinar del Rey	786	981	1.767
San Benito	937	1.549	2.486
VILLAVERDE	6.892	10.389	17.281
Eduardo Minguito	651	935	1.586
José Ortuño Ponce	1.189	1.738	2.927
La Platanera	567	778	1.345
María Zambrano	505	931	1.436
Miguel Delibes	1.059	1.444	2.503
Nuestra Señora de los Angeles	1.800	2.639	4.439
San Luciano	516	875	1.391
Villalonso	605	1.049	1.654
VILLA DE VALLECAS	3.875	5.520	9.395
Santa Eugenia	1.494	2.056	5.520
Villa de Vallecas	2.381	3.464	5.845
VICALVARO	3.305	4.614	7.919
El Almendro	802	1.071	1.873
Vicalvaro	2.503	3.543	6.046
SAN BLAS	5.748	9.433	15.181
Antonio Machado	1.541	2.335	3.876
Canillejas	2.263	3.246	5.509
Castillo de Uclés	727	1.350	2.077
Ciudad Pegaso	406	731	1.137
Pablo Casals	811	1.771	2.582
BARAJAS	2.090	3.056	5.146
Barrio del Aeropuerto	60	107	167
Acuario	819	1.192	2.011
Teresa de Calcuta	1.211	1.757	2.968
TOTALES	125.876	207.504	333.380

FORMACIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y ESPACIOS-AULAS INFORMÁTICAS

Durante el Año 2018, en coordinación con Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), se ha completado el proceso de consolidación y homogeneización de las aulas informáticas iniciado en 2015. Se ha contemplado 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 91 Aulas informáticas.

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.

Datos anuales

MES	CURSOS	HORAS	PERSONAS
ENERO	13	312	101
FEBRERO	23	552	195
MARZO	23	552	176
ABRIL	34	816	269
MAYO	24	576	168
JUNIO	12	288	91
JULIO	10	240	76
AGOSTO	0	0	0
SEPTIEMBRE	7	168	57
OCTUBRE	9	214	65
NOVIEMBRE	38	912	309
DICIEMBRE	39	641,5	297
Total	232	5.271,5	1804

Se han realizado un total de **232 cursos**, con una bajada de 30 cursos en relación con el año anterior. La menor demanda coincide con el momento en el que la entidad adjudicataria del contrato, por iniciativa particular, rescinde el contrato el 5 diciembre de 2018.

Durante el año 2018 se han formado un total de **1.804 personas mayores**, 168 menos que el año 2017 (1972).

Los participantes han asistido a **232 cursos** con las siguientes temáticas:

- 1.- Informática Básica
- 2.- Internet para la vida cotidiana: trámites, compras, viajes etc.
- 3.- Informática avanzada. Internet Avanzado
- 4.- Tratamiento de imágenes/videos y su difusión
- 5.- Comunicación y Redes Sociales
- 6- Tablets y Smarthphones

Situación de las aulas en los Centros Municipales de Mayores

Total Aulas en CMM	91
Total Aulas con Mantenimiento y equipos del IAM	91
Total de Aulas en el contrato de Formación 2017-2019	65

Día Internacional de Internet

El 17 de mayo se celebró en LA NAVE, un espacio de innovación urbana situado en el distrito de Villaverde, el Día Internacional de Internet, bajo el lema “Nuevas soluciones tecnológicas que hacen tu vida más fácil. Descúbrelas”. Fue un encuentro entre personas mayores y emprendedoras digitales. Consiguió que desde una perspectiva práctica y con un lenguaje sencillo, las personas asistentes descubrieran nuevas soluciones tecnológicas que les hacen la vida más fácil. Se realizaron presentaciones de aplicaciones de gran interés, como la presentación por parte de la **EMT** de la aplicación para moverse por Madrid y la aplicación de **INSULCLOCK**, la solución más avanzada para los diabéticos. Se presentaron también aplicaciones novedosas, como **ORIENTATECH**, portal que describe la mejor tecnología social y **BOTSLOVERS**, el milagro de la inteligencia artificial a tu servicio.

OTRAS ACTIVIDADES Y EVENTOS DESARROLLADOS EN LOS CMM

DÍA INTERNACIONAL DEL TEATRO

Con motivo del Día Internacional del Teatro, el día 12 de Abril de 2018, se desarrolla un acto homenaje de reconocimiento a los grupos de teatro y artistas mayores de la Ciudad de Madrid, por su labor y dedicación en el ámbito de la cultura. 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 una exposición audiovisual sobre la historia del teatro, contando con la teatralización de fragmentos de las siguientes obras:

- *La Celestina*, Fernando de Rojas 1499, Celestina: Rosalía Martínez. Tragicomedia.
- *El Perro del Hortelano*, Lope de Vega 1613, Teodoro: Antonio Montero; Diana: Marbela Carzolio. Comedia Palaciega, Siglo de Oro.
- *Don Juan Tenorio*, Zorrilla 1844, Don Juan: Antonio Caraballo; Doña Inés: Hortensia García. Teatro Romántico.
- *Sangre Gorda*, Hermanos Álvarez Quintero 1931, Candelita: Charo Rodríguez; Santiago: Adrián Lozano. Sainete, Teatro Costumbrista Andaluz.
- *Maribel y la extraña familia*, Miguel Mihura 1959, Doña Paula: Pilar Martín; Doña Matilde: Amelia Llorente. Teatro humorístico.
- *Cinco horas con Mario*, Miguel Delibes 1966,
- *Carmen*: Emilia González. Novela realista adaptada al teatro.
- *La taberna fantástica*, Alfonso Sastre 1966/1983, Autor: Alfonso Quecutti; Rogelio: Ángel González. Teatro Social.



- *Ay Carmela*, Sanchís Sinisterra 1985, Paulina: Domingo Ramón; Carmela: Justi González. Teatro de los ochenta, tema Guerra Civil.

El montaje artístico, audiovisual y puesta en escena fue desarrollado por los grupos de teatro de teatro de mayores del distrito de Vicálvaro, con el liderazgo de uno de los grupos finalistas en el VI Certamen de Teatro Mayores a Escena.

Los datos de asistencia fueron los siguientes:

Nº Distritos	21
Nº Grupos de Teatro	43
Total personas asistentes	258

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, y el funcionamiento de la sociedad de consumo, así como de los mecanismos de que dispone para actuar como consumidor informado.

“Los Mayores y el Consumo” 2018	
Distritos participantes	21
Centros Municipales de Mayores	21

VII CERTAMEN DE TEATRO “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 VII 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 en las que se ha desarrollado han sido las siguientes:

1. Período de inscripción: del 1 al 15 de Junio de 2018
2. Período de representación y preselección de obras: del 10 al 26 de octubre de 2018.
3. Período de valoración de obras premiadas: 6 y 7 de noviembre de 2018



DATOS DEL PERIODO DE INSCRIPCION	
Nº Distritos	17
Nº CMM	24
Grupos de teatro invitados	3
Asociaciones	0
Nº obras	25
Nº obras anuladas	0
DATOS DE REPRESENTACION	
Nº Distritos	17
Nº CMM	24
Nº obras	25
Nº GRUPOS TEATRO INVITADOS	3
ASOCIACIONES	0
DATOS DE REPRESENTACIÓN	
Nº MUJERES	194
Nº HOMBRES	110
Nº TOTAL	304

Público asistente durante el desarrollo del certamen

CENTROS DE DÍA	CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES	PÚBLICO BARRIO	TOTALES
1.200	1.150	300	2.450

En el **Acto de entrega de premios**, desarrollado en el Centro Cultural Eduardo Úrculo el día 15 de Noviembre del 2018, se hizo entrega de cuatro menciones especiales, así como el tercer, segundo y primer premio elegidos de las 5 obras finalistas.

- **TERCER PREMIO:**
“UN PASEO POR EL TEATRO”. Guión escrito y dirigido por la responsable del grupo de teatro: **Raquel Mora Rodríguez**.
Grupo de Teatro “El Almendro II”. Centro Municipal de Mayores El Almendro. (Distrito Vicalvaro).
- **SEGUNDO PREMIO:**
“SANCHO PANZA GOBERNADOR DE LA ÍNSULA BARATARIA”, adaptación de la obra de **Alejandro Casona**.
Grupo de Teatro “Misión Imposible”. Centro Municipal de Mayores Luca de Tena. (Distrito Arganzuela).
- **PRIMER PREMIO:**
“BORDADORAS DE FUEGO”. Adaptación de **Karla Meneses**.
Grupo de Teatro “Kbza”: Centro Municipal de Mayores Antón Martín (Distrito Centro).

XXVIII CONCURSO DE BELENES, EN CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES.

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 XXVIII 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 fidelidad histórica, naturalidad del paisaje, expresión y calidad de las figuras, originalidad y el esfuerzo por la implicación de generaciones más jóvenes en el montaje del Belén, en beneficio de la transmisión de la tradición entre la ciudadanía.

El Acto de entrega de premios del XXVIII Concurso de Belenes de Centros Municipales de Mayores, se celebró el día 19 de Diciembre de 2018, en el Salón de Actos del Palacio de Cibeles. Se procedió a leer el Acta del Jurado y la entrega de premios a los/as ganadores:

- **Primer premio** CMM Ginzo de Limia (Fuencarral- El Pardo).
- **Segundo premio** CMM El Almendro (Vicalvaro).
- **Tercer premio:** CMM Monseñor Óscar Romero (Carabanchel).

Participación

Los Belenes han sido visualizados por el Jurado durante el periodo comprendido entre el 11 y el 14 de Diciembre de 2018.

DATOS DICIEMBRE 2018	
Distritos participantes	14
Centros Municipales de Mayores/ Belenes	46
Belenes seleccionados por las Juntas Municipales de Distrito	14
CMM ganadores del Concurso	3
Menciones especiales	1

CHARLAS TALLER PARA EL MANEJO DE SMARTPHONES “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. Además se ha incluido la actividad en uno de los Apartamentos para mayores de San Francisco.

Datos por CMM

Distrito	Centro	Nº de talleres
Centro	Apartamentos San Francisco	2
Arganzuela	CMM Luca de Tena	1
Fuencarral	CMM Alfonso XII	1
	CMM Ginzo de Limia	1
	CMM Islas Jarvi	1
	CMM Peñagrande	2
	CMM Justo Sierra	1
Latina	CMM Campamento	1
Moratalaz	CMM Moratalaz	1
	CMM Nicanor Barroso	1
	CMM Isaac Rabin	1
Totales	11 Centros	13

PODOLOGIA EN CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

Servicio de atención podológica

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 2018 ha sido de **42.665 euros en subvención nominativa**.

Se han atendido a 96.724 personas usuarias. El número de personas usuarias atendidas ha ascendido respecto al año 2017, superando el objetivo del Proyecto Subvencionable de 95.000 personas usuarias. **Se produce un incremento de 49 atenciones respecto al año 2017.**

De las personas atendidas, 71.090 atenciones han sido prestadas a mujeres (72,31%) y 25.634 a hombres (27,69%).

El coste del servicio para el año 2018 fue de 9,05 euros, lo que supone un total de 875.352,20 € 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	42.665,00 €
APORTACIÓN ANUAL USUARIOS	875.352,20 €

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 80 Centros Municipales de Mayores. La vigencia del contrato comprendió desde el 1 de marzo de 2018 hasta el 31 de octubre de 2018. El importe fue de 17.800 € (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 15.364,64 €, de los cuales 13.708,00 € han sido aportados por el Ayuntamiento de Madrid y 1.656,64 € por el Colegio Profesional de Podólogos de Madrid.

Adquisición de nuevo equipamiento

Según la normativa vigente de la Comunidad de Madrid para la autorización de Centros y Establecimientos sanitarios, fue necesario dotar a los 80 gabinetes del equipamiento necesario para realizar los controles biológicos del proceso de esterilización (incubadora de esporas e indicadores biológicos). Se realizó un contrato de suministro para dotar a los centros de dicho equipo, cuyo importe fue de 33.323,40 € (IVA incluido), que fue repartido en los 80 gabinetes entre el 12 y el 15 de noviembre de 2018.

Centros de atención

En el año 2018 se ha prestado el servicio de Podología a los 21 Distritos, en 80 Centros Municipales de Mayores.

Personas usuarias por sexo y distrito.

PERSONAS USUARIAS POR SEXO	
MUJERES	71.090
HOMBRES	25.634
TOTAL	96.724

PERSONAS USUARIAS POR DISTRITO	
CENTRO	2.834
ARGANZUELA	1.823
RETIRO	4.181
SALAMANCA	2.131
CHAMARTÍN	2.961
TETUÁN	4.162
CHAMBERÍ	2.507
FUENCARRAL	11.578
MONCLOA-ARAVACA	7.470
LATINA	4.188
CARABANCHEL	6.854



USERA	6.036
PUENTE DE VALLECAS	9.369
MORATALAZ	3.191
CIUDAD LINEAL	8.236
HORTALEZA	5.841
VILLA DE VALLECAS	1.318
VICÁLVARO	1.647
SAN BLAS	3.343
VILLAVERDE	4.690
BARAJAS	2.364

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:

- El 43,25% acude al servicio 1 vez al mes.
- El 79,23% da una puntuación de 10 al Servicio de Podología.
- El 94,35% dan una puntuación de entre 8 y 10 al sistema de petición de cita.
- El 98,11% dan una puntuación de entre 8 y 10 al precio del servicio.

Visitas de seguimiento del servicio

Con el fin de realizar un seguimiento del servicio de podología, equipamiento, mantenimiento y posibles deficiencias en los gabinetes, se realizan visitas de inspección periódicas a los gabinetes. Algunas de ellas coincidiendo con la inspección de la Comunidad de Madrid en relación a la autorización sanitaria. Se han realizado un total de 45 visitas en 18 Distritos.





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 2018 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 ATENCION 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.

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 flujograma 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.

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

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.

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

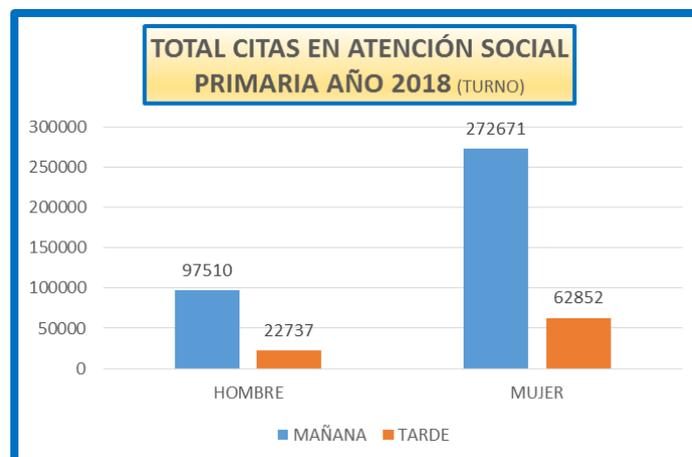
A lo largo de 2018 se incorporaron a los servicios sociales de los Distritos 29 profesionales del Trabajo Social y 8 auxiliares administrativos, como personal de apoyo por acumulación de tareas relacionadas con la gestión de la Dependencia, y como medida de apoyo y refuerzo a las tareas pendientes.

3. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Volumen de Atención.

Citas proporcionadas desde los Centros de Servicios Sociales.

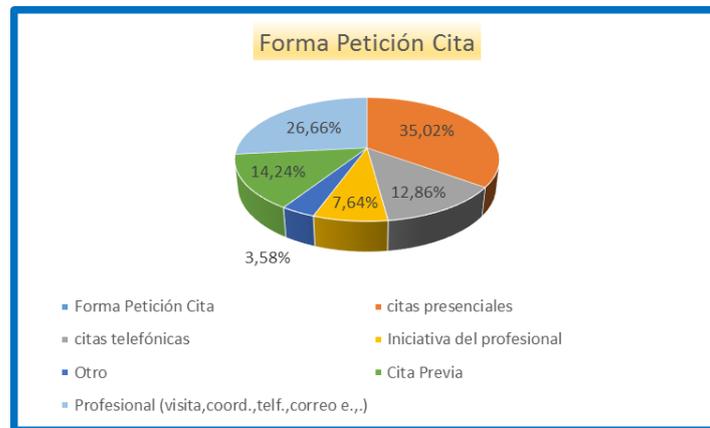
La atención a la ciudadanía en los Centros de Servicios Sociales se realiza mediante cita previa. Durante 2018 se proporcionaron un total de 455.770 citas, lo que ha supuesto una disminución del 4,33% respecto a 2017. Por turno de atención indicar que el 82% fueron en horario de mañana y el 18% en turno de tarde.



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

El Servicio de Cita Previa comenzó su andadura en servicios sociales en 2014, finalizando su implantación en diciembre de 2017, dando 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 82,18% de las citas concertadas.



Del total de las citas proporcionadas, el 81% se realizaron y el 19% resultaron canceladas.

RESULTADO CITA	PRIMERA ATENCIÓN	%	ZONA	%	TOTAL CITAS	%
Realizadas	89.590	75 %	258.156	82 %	347.746	81 %
Canceladas	30.179	25 %	58.416	18 %	88.595	19 %
Sub-total	119.769		316.572		436.341	100%
Pendientes de cierre	4.623	3,71%	14.806	4,46%	19.429	4,26%
Nº TOTAL CITAS	124.392		331.378		455.770	

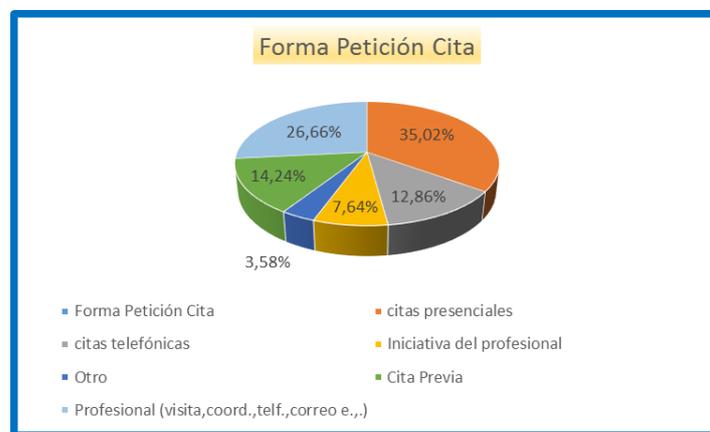
Se produce mayor volumen de cancelación en la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención (PA, en adelante), un 25%, frente al 18% de la Unidad de Trabajo Social de Zona; hay 4,26% de citas que, por error, no se han cerrado en las agendas de los profesionales y de las que por tanto no es posible confirmar su realización.

En referencia al resultado de la cita, según el tipo de atención (individual o grupal), el resultado es que al 95 % de las citas se les ha proporcionado una atención individual y al 5% una atención grupal.

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

El Servicio de Cita Previa comenzó su andadura en servicios sociales en 2014, finalizando su implantación en diciembre de 2017, dando 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 82,18% de las citas concertadas.

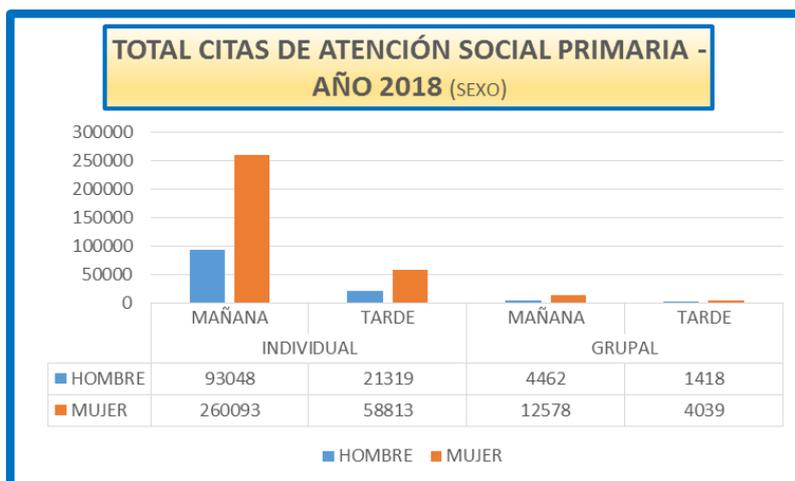


Del total de las citas proporcionadas, el 81% se realizaron y el 19% resultaron canceladas.

RESULTADO CITA	PRIMERA ATENCIÓN	%	ZONA	%	TOTAL CITAS	%
Realizadas	89.590	75 %	258.156	82 %	347.746	81 %
Canceladas	30.179	25 %	58.416	18 %	88.595	19 %
Sub-total	119.769		316.572		436.341	100%
Pendientes de cierre	4.623	3,71%	14.806	4,46%	19.429	4,26%
Nº TOTAL CITAS	124.392		331.378		455.770	

Se produce mayor volumen de cancelación en la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención (PA, en adelante), un 25%, frente al 18% de la Unidad de Trabajo Social de Zona; hay 4,26% de citas que, por error, no se han cerrado en las agendas de los profesionales y de las que por tanto no es posible confirmar su realización.

En referencia al resultado de la cita, según el tipo de atención (individual o grupal), el resultado es que al 95 % de las citas se les ha proporcionado una atención individual y al 5% 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 en un 71% de los casos a la cita concertada, 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	22.569	74,78%	40.429	69,21%
Otro motivo de cancelación	997	3,30%	2.286	3,91%
Cancelado	3056	10,13%	4700	8,05%
Cancelado por el profesional	1146	3,80%	4.849	8,30%
Cancelado por el usuario	2.214	7,34%	5.364	9,18%
Exitus	198	0,66%	788	1,35%
TOTAL	30.180	100,00%	58.416	100,00%



Entrevistas realizadas en los Centros de Servicios Sociales

En 2018 se han realizado un total de **533.984 entrevistas**, correspondiendo el 24,72% a la Unidad de Trabajo Social Primera Atención y el 75,28% a la Unidad de Trabajo Social de Zona.

Atendiendo a tipología de entrevistas realizadas, el 57,24% se han realizado de forma presencial en el centro de servicios sociales, el 9,37% han sido telefónicas, un 1,30% corresponden a visitas a domicilio, un 3,42% a través del correo electrónico, un 25,78% de coordinación/gestión, realizada desde la UTS de zona, y un 2,89% otros medios.



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 turnos de mañana y tarde, todos los días de lunes a viernes.

En el año 2018 se ha atendido a un total de **94.210 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.

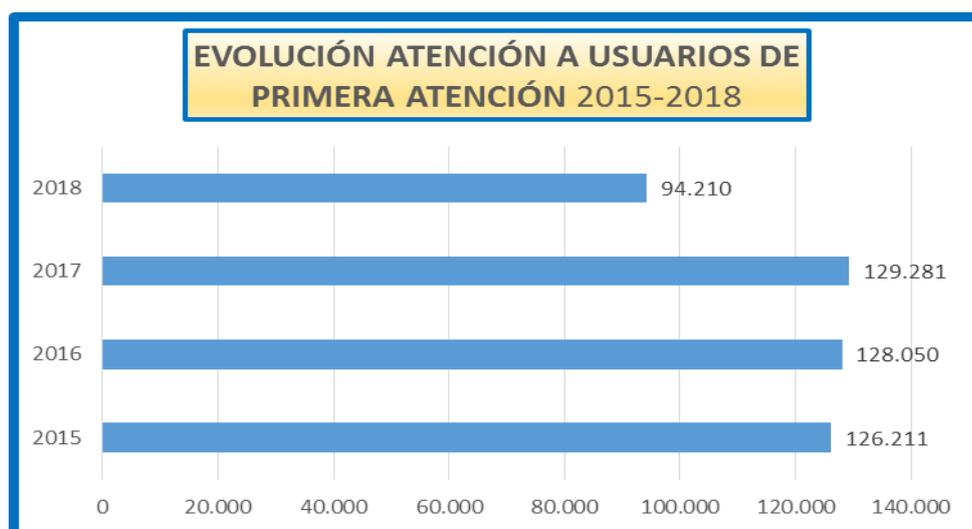
Se trata de una atención personalizada, con una intervención breve, en la que se realiza una valoración diagnóstica inicial de las demandas y necesidades que se plantean, proporcionándoles información, orientación y asesoramiento sobre las ayudas y servicios disponibles para dar respuesta a dichas demandas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

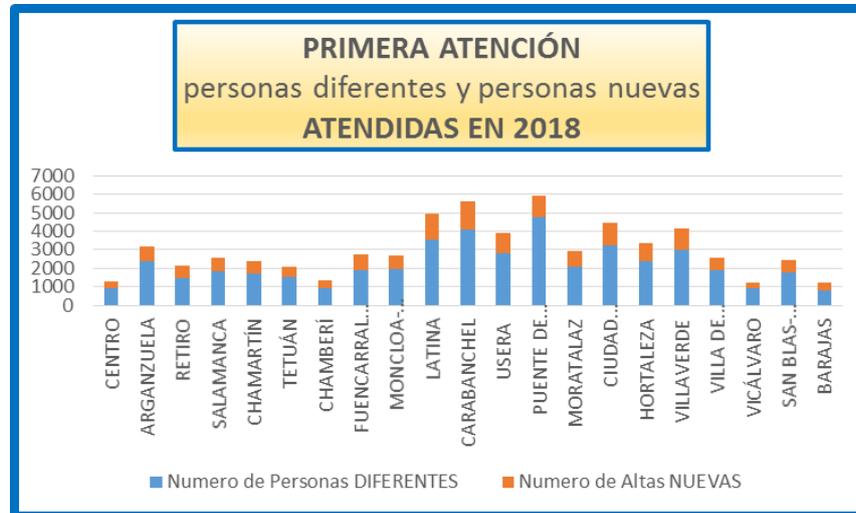
La Unidad de Primera Atención deriva a la Unidad de Trabajo Social de Zona en aquellos casos que requieren intervención y seguimiento más intensivo y prolongado en el tiempo.

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN LA UNIDAD DE PRIMERA ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES					
DISTRITOS	2014	2015	2016	2017	2018
Centro	4.416	4.495	5.050	4.558	3.869
Arganzuela	4.911	5.698	5.451	5.807	4.721
Retiro	2.000	2.103	2.217	2.212	1.718
Salamanca	3.430	3.720	4.340	4.042	3.475
Chamartín	4.987	4.203	4.549	4.260	3.383
Tetuán	8.702	7.831	7.290	6.783	5.105
Chamberí	4.378	3.420	2.651	2.360	2.797
Fuencarral	4.958	4.824	4.482	5.000	2.787
Moncloa	3.849	4.272	3.846	4.225	2.782
Latina	15.277	12.202	13.574	13.905	7.225
Carabanchel	11.300	11.063	10.128	12.124	7.276
Usera	7.073	6.743	6.093	5.117	4.084
Pte. Vallecas	17.578	20.002	19.671	19.558	15.586
Mortalaz	3.875	3.792	3.523	3.628	2.345
Ciudad Lineal	7.057	7.081	8.678	7.770	5.574
Hortaleza	4.828	4.050	4.711	5.377	4.037
Villaverde	6.707	6.736	6.016	6.367	3.742
Villa Vallecas	4.201	4.840	4.819	3.947	3.309
Vicálvaro	3.552	3.494	3.295	3.276	2.809
San Blas	6.074	4.079	6.294	7.122	6.399
Barajas	1.563	1.563	1.372	1.843	1.187
TOTAL	130.716	126.211	128.050	129.281	94.210

En el siguiente gráfico aparece la evolución de la atención en los últimos 5 años, en el que se observa que, en el año 2018, ha disminuido la atención de la UTS Primera Atención en un 27,12%; este decremento se atribuye a una disminución de nuevas demandas.



El número de **personas distintas** atendidas a lo largo de 2018 ha sido de **45.952**, de las que **17.218 (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	
	2017	2018	2017	2018
hombres	31,%	31%	36%	35%
mujeres	69%	69%	64%	65%
POR NACIONALIDAD				
Nacionalidad	Personas diferentes		Personas nuevas	
	2017	2018	2017	2018
Españoles	71%	70%	69%	68%
Extranjeros	29%	30%	31%	32%
POR EDAD				
Edad	Personas diferentes		Personas nuevas	
	2017	2018	2017	2018
Menores de 65 años	44%	43%	46%	45%
De 65 a 69 años	5%	5%	5%	5%
De 70 a 74 años	7%	7%	8%	8%
De 75 a 79 años	9%	10%	11%	12%
De 80 a 84 años	15%	14%	16%	15%
De 85 a 90 años	14%	15%	11%	12%
Más de 90 años	6%	7%	3%	3%

Los datos ponen de manifiesto que, en el perfil de los nuevos clientes de servicios sociales, continúan siendo mayoritarias las mujeres, aumenta ligeramente el porcentaje de personas

inmigrantes, disminuye sensiblemente la franja de edad de personas en edad laboral, y disminuye asimismo el porcentaje de los hombres como demandantes de servicios sociales; 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 Compromiso: 80%	% Primera Entrevista plazo máximo de 10 días Compromiso: 20%	Fuera de plazo
Centro	71,24%	9,68%	19,08%
Arganzuela	28,72%	1,26%	70,02%
Retiro	81,22%	2,88%	15,90%
Salamanca	63,52%	10,01%	26,47%
Chamartín	75,35%	10,15%	14,50%
Tetuán	37,93%	7,68%	54,39%
Chamberí	88,43%	6,07%	5,50%
Fuencarral	17,55%	2,26%	80,19%
Moncloa	59,83%	13,43%	26,74%
Latina	26,29%	2,25%	71,46%
Carabanchel	24,61%	10,25%	65,14%
Usera	22,94%	9,22%	67,84%
Pte. Vallecas	67,40%	9,40%	23,20%
Moratalaz	22,20%	7,90%	69,90%
Ciudad Lineal	22,07%	2,96%	74,97%
Hortaleza	57,82%	10,85%	31,33%
Villaverde	17,22%	3,49%	79,29%
Villa Vallecas	38,56%	11,02%	50,42%
Vicálvaro	66,87%	10,20%	22,93%
San Blas	79,81%	8,89%	11,30%
Barajas	96,80%	1,11%	2,09%
TOTALES	46,52%	7,32%	46,16%

Como puede observarse, salvo en cuatro distritos (Retiro, Chamberí, San Blas y Barajas) los tiempos de atención de las primeras entrevistas en el plazo de 8 días, se desvían del estándar de en todos los distritos de Madrid, quedando fuera de plazo el 46,16% del total de las primeras entrevistas.

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 y de tarde 3 días por semana.

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.

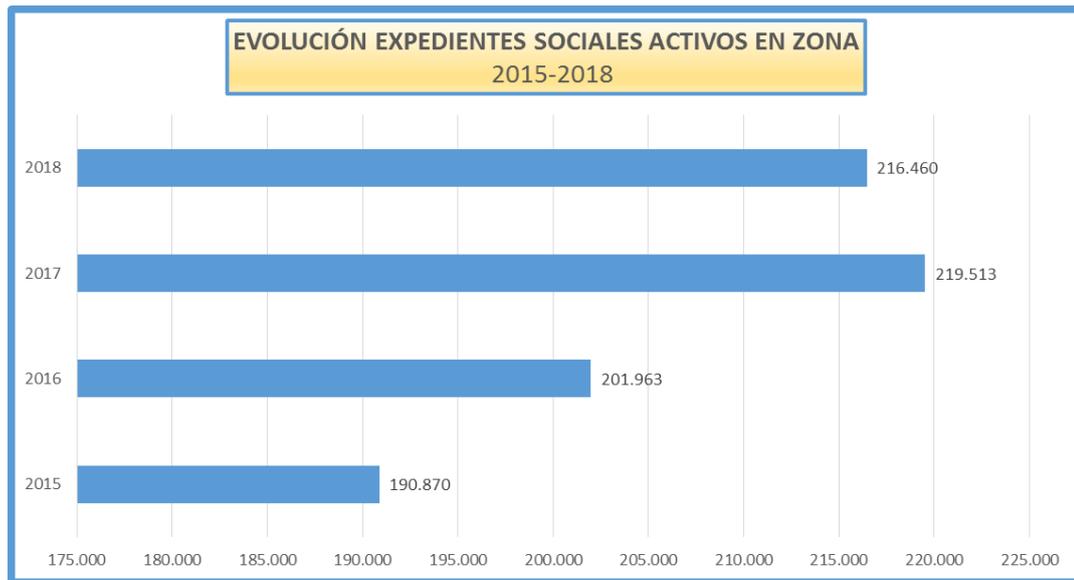
La Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales, incluye entre los servicios prestados el de gestión de servicios y ayudas sociales, refiriéndose al conjunto de las prestaciones aplicadas por el profesional del trabajo social en el proceso de atención de la Unidad de Zona, y que incluye las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

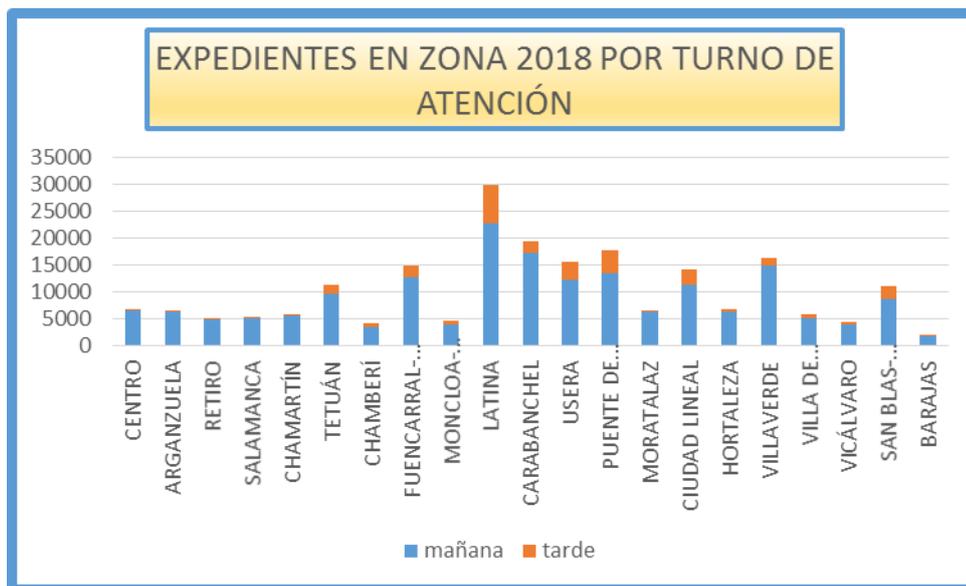
En el 2018, el volumen de expedientes sociales activos (individuales o de unidad familiar) que han estado en proceso de atención social a lo largo del año, ha sido de **216.460**, lo que supone una disminución del 1,39% con respecto al 2017.

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.

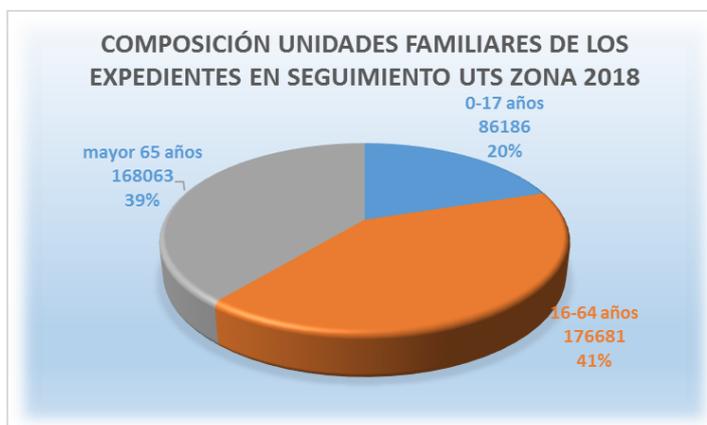
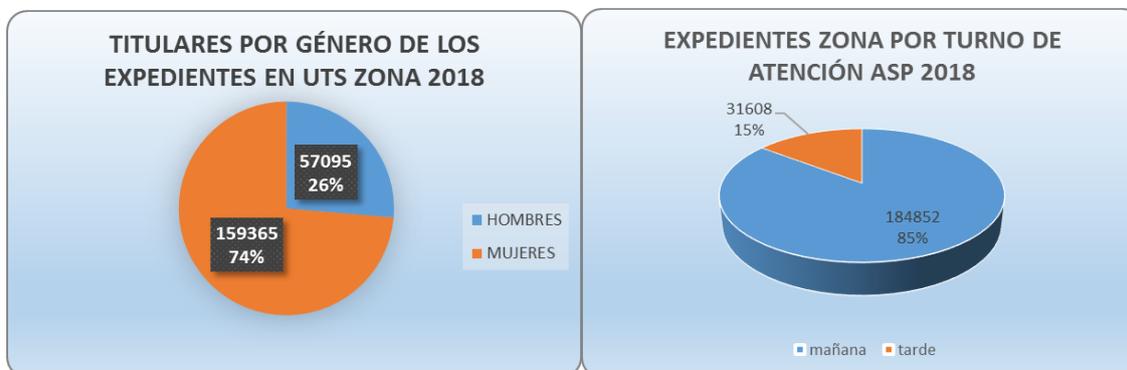


EXPEDIENTES ACTIVOS EN LA UNIDAD DE ZONA DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA (2014 - 2018)				
DISTRITOS	2015	2016	2017	2018
Centro	6.943	6.992	6.798	6.726
Arganzuela	5.856	6.038	6.334	6.255
Retiro	4.665	4.780	4.812	5.057
Salamanca	4.597	5.015	5.302	5.330
Chamartín	4.067	4.529	5.181	5.495
Tetuán	8.784	9.617	10.509	11.316
Chamberí	5.534	6.300	6.942	7.182
Fuencarral	11.591	12.845	14.127	14.868
Moncloa	4.204	4.081	4.521	4.508
Latina	24.052	26.446	28.339	29.967
Carabanchel	18.258	20.135	21.747	19.501
Usera	11.958	13.308	14.432	15.499
Pte. Vallecas	16.871	16.802	18.117	17.818
Moratalaz	6.785	7.377	7.950	6.260
Ciudad Lineal	11.376	12.924	14.630	14.265
Hortaleza	7.460	6.698	6.780	6.865
Villaverde	14.411	15.863	17.785	16.338
Villa Vallecas	6.156	5.063	5.772	5.812
Vicálvaro	3.799	4.210	4.492	4.424
San Blas	11.373	10.643	12.042	11.026
Barajas	2.130	2.297	2.901	1.948
TOTAL	190.870	201.963	219.513	216.460

El siguiente gráfico refleja el volumen de expedientes por distrito y por turno de trabajo en 2018.



Atendiendo al género del titular de la historia social, **es mujer en un 74% y hombre en el 26%**, aumentando en 1 punto el porcentaje de mujeres y disminuyendo en la misma medida el de hombres con respecto al año 2017. En referencia al turno de atención, el 85% de la ciudadanía atendida en UTS de zona son atendidos en el turno de mañana.



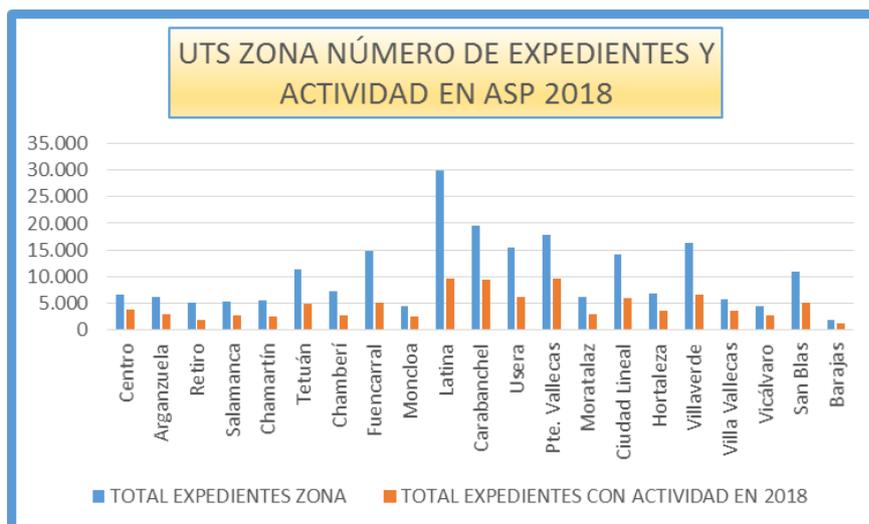


Los **216.460 expedientes** de la Unidad de Trabajo Social de Zona afectan a un total de **430.930 ciudadanos/as**: el 20% corresponde a personas menores de 18 años, 41% a personas adultas y el 39% a personas mayores.

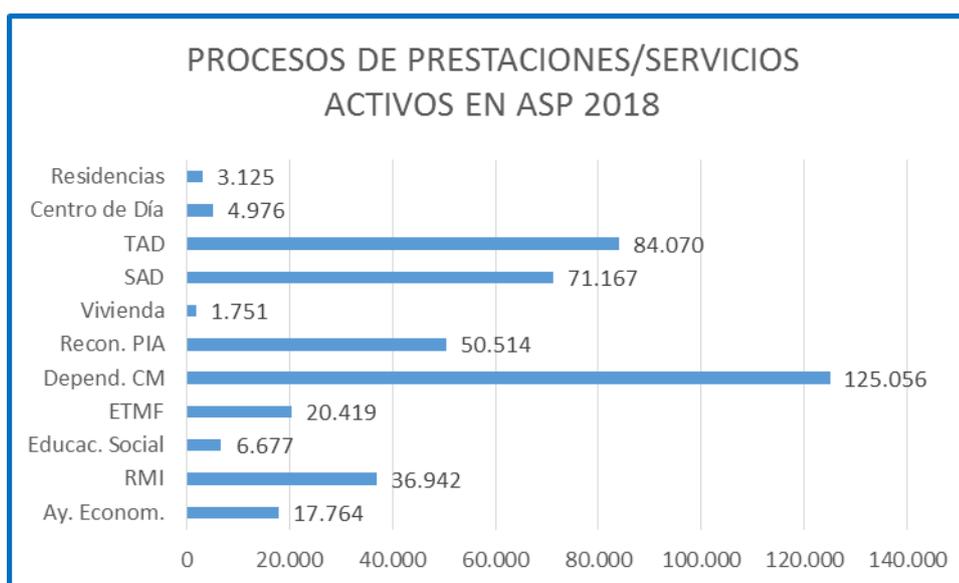
El 44,38% de los expedientes activos en 2018 han tenido un seguimiento de alta intensidad por parte de los servicios sociales municipales, prácticamente igual al realizado en 2017 (43,86%).

DISTRITOS	TOTAL EXPEDIENTES ZONA	TOTAL EXPEDIENTES CON ACTIVIDAD EN 2018	% Expedientes trabajados / Expedientes totales
Centro	6.726	3.909	58,12%
Arganzuela	6.255	2.915	46,60%
Retiro	5.057	1.935	38,26%
Salamanca	5.330	2.642	49,57%
Chamartín	5.495	2.527	45,99%
Tetuán	11.316	4.802	42,44%
Chamberí	7.182	2.800	38,99%
Fuencarral	14.868	5.170	34,77%
Moncloa	4.508	2.501	55,48%
Latina	29.967	9.595	32,02%
Carabanchel	19.501	9.522	48,83%
Usera	15.499	6.300	40,65%
Pte. Vallecas	17.818	9.688	54,37%
Moratalaz	6.260	3.022	48,27%
Ciudad Lineal	14.265	6.064	42,51%
Hortaleza	6.865	3.509	51,11%
Villaverde	16.338	6.567	40,19%
Villa Vallecas	5.812	3.533	60,79%
Vicálvaro	4.424	2.694	60,90%
San Blas	11.026	5.153	46,73%
Barajas	1.948	1.212	62,22%
TOTALES	216.460	96.060	44,38%

En Distritos como Villa de Vallecas, Vicálvaro, Centro, Puente de Vallecas, Moncloa y Barajas, uno de cada dos o más expedientes de zona activos ha tenido intervención social directa en 2018. Por contra en los Distritos de Retiro, Chamberí, Fuencarral y Latina, la intervención social realizada no llega a alcanzar a uno de cada cuatro expedientes activos.



Como puede observarse en el siguiente gráfico de **prestaciones/servicios activos en ASP** Dependencia, Telesistencia y Ayuda a Domicilio obtiene los mayores valores, seguidos por el reconocimiento del Programa Individual de Atención (PIA) para las personas dependientes.



Atención a las urgencias

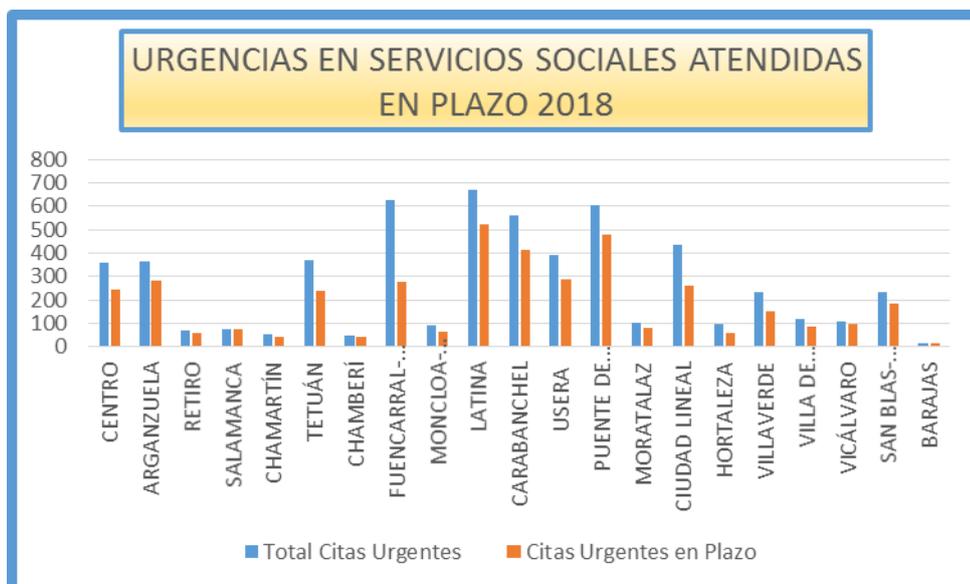
El protocolo de atención de urgencias establece que las urgencias deben ser atendidas desde la Unidad de Primera Atención. Sin embargo, el cambio de necesidades, ha hecho que éstas sean atendidas indistintamente por ambas unidades. Cuando una persona que ya tiene expediente en servicios sociales presenta una situación de urgencia, es atendido por su trabajador social de referencia.

En el cuadro siguiente se refleja el volumen de urgencias sociales atendidas en 2018. 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 70%.

URGENCIAS ATENDIDAS DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES ASP 2018		
PRIMERA ATENCIÓN	ZONA	TOTAL URGENCIAS
1.971	3.660	5.631
35%	65%	100,0%

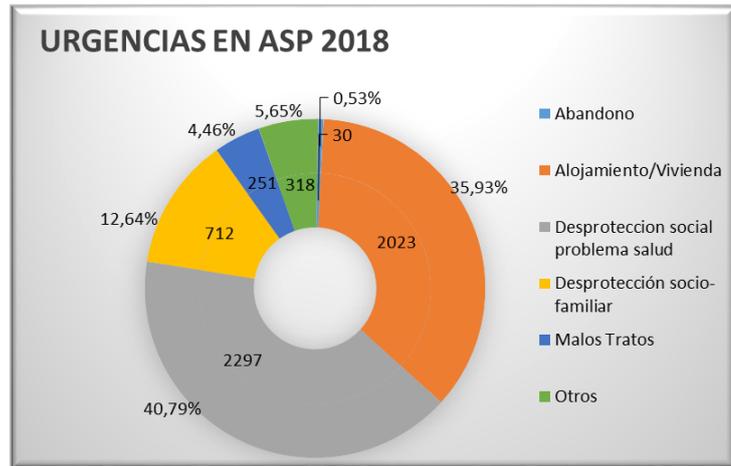


Por Distritos es variable tanto el número de urgencias como el grado de cumplimiento con la Carta de Servicios. En la siguiente gráfica se detalla la situación de 2018.



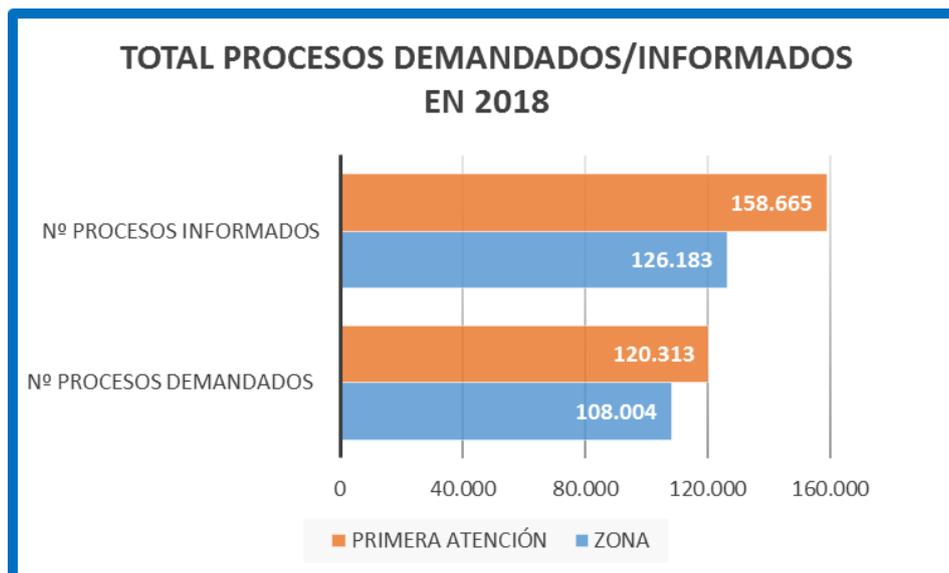
Atendiendo a la **tipología de la urgencia** presentada, el 40,79% de las mismas se deben a problemas de desprotección social por problemas de salud, disminuye 6 puntos porcentuales respecto al año anterior (46%). Este tipo de urgencias se centra fundamentalmente en personas mayores con altas hospitalarias, 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 35%, incrementándose en 4 puntos porcentuales respecto al año anterior (32%). Las urgencias motivadas por desprotección familiar se sitúan en tercer lugar y alcanzan un 12,64% aumentando casi un 1% respecto al año anterior (12%); en cuarto lugar se encuentran otro tipo de urgencias con 5,65%, en quinto lugar los malos tratos con un 4,46% y los abandonos en sexto lugar. Estos últimos tipos de urgencias no han experimentado variación con respecto a 2017.



Demandas de la Ciudadanía y Atenciones Prestadas

En el año 2018 se han producido un total de **228.317 demandas** en los servicios sociales municipales. El 52,70% en la UTS de Primera Atención y el 47,30% en la UTS de Zona.

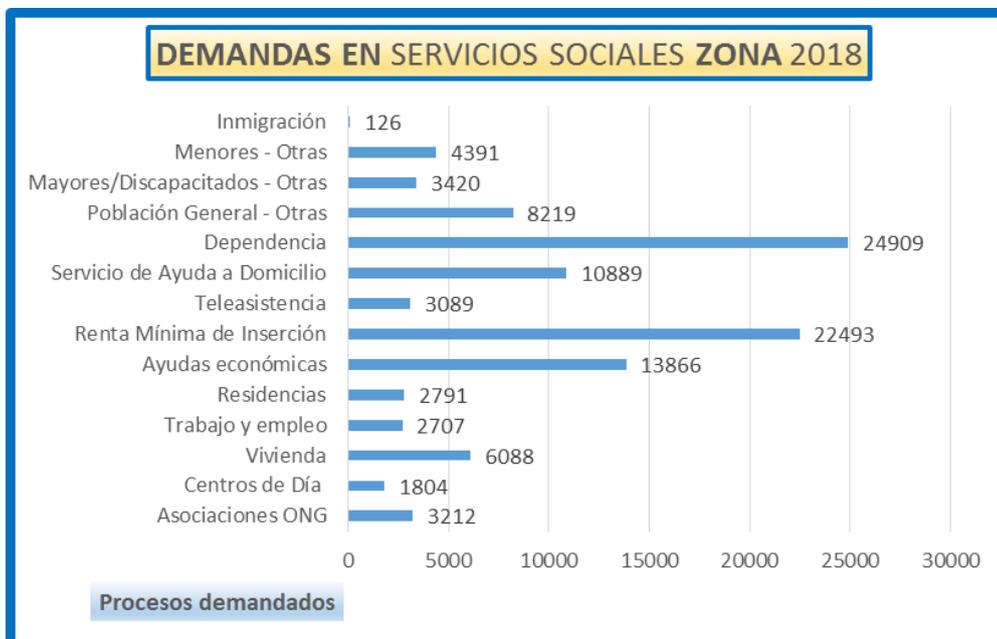


En la **Primera Atención** la persona acude fundamentalmente a los servicios sociales demandando servicios con gran implantación y conocimiento por parte de la ciudadanía. Así la primera demanda presentada es la valoración de la Situación de Dependencia, que

supone el 20,55% del total de demandas recibidas, seguido del Servicio de Ayuda a Domicilio con un 17,39%, y la Teleasistencia domiciliaria, con un 14,46%.



En cuanto a la **UTS de zona**, la demanda de la valoración de la situación de dependencia ocupa el primer lugar en la escala, con un 23% de las demandas, seguida de la Renta Mínima de Inserción con 20,82% y un 12,83% las ayudas económicas:

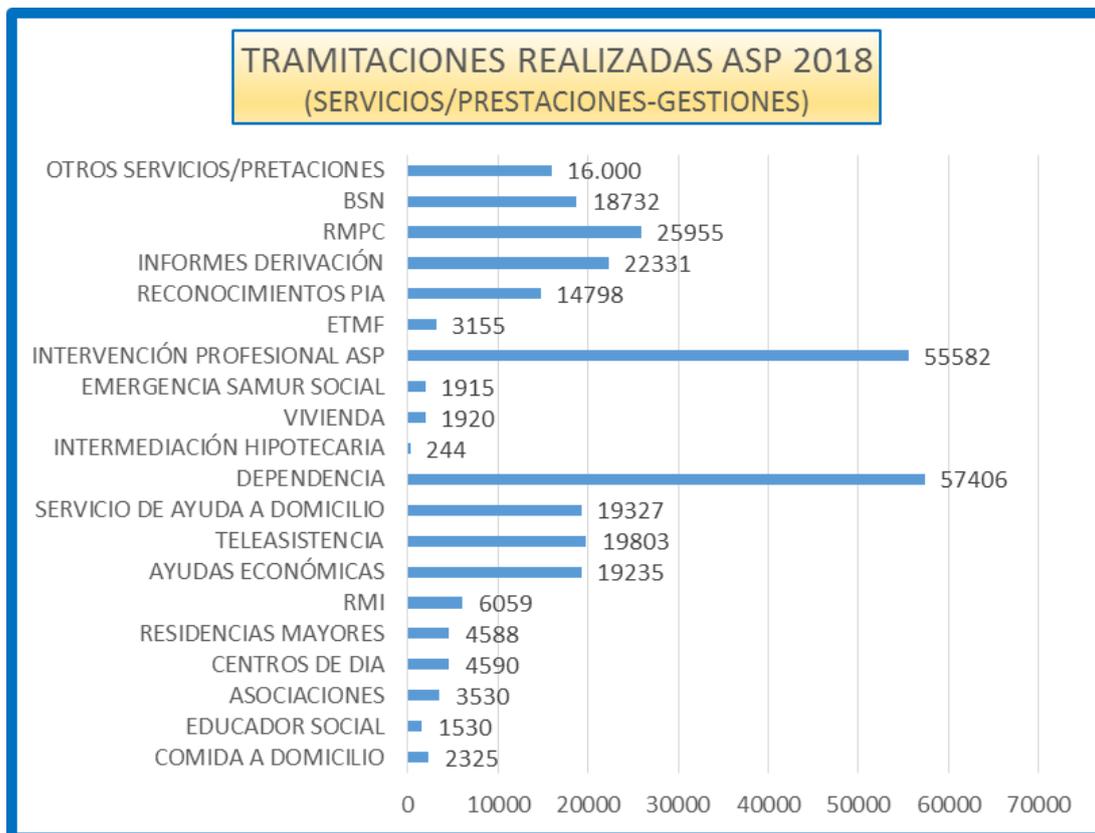


Este volumen de demandas realizadas por la ciudadanía ha derivado en la realización de 284.848 atenciones de información

Nº de Procesos Demandados	Nº de Procesos Informados
228.317	284.848

Como consecuencia de las demandas realizadas por la ciudadanía se han realizado un total de **299.025 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:



Proyectos Sociales

Los Servicios Sociales de Atención Primaria de los 21 Distritos desarrollan diferentes proyectos mediante actividades individuales, grupales y comunitarias que complementan la atención social que se lleva a cabo en los Centros de Servicios Sociales, todo ello, desde una perspectiva de prevención y de integración social. En los mismos se plantean objetivos de

acogida, de adquisición de habilidades sociales, de promoción personal y de apoyo socio-educativo.

En 2018 se han llevado a cabo un total de 286 proyectos sociales en los Servicios Sociales, con la siguiente clasificación, atendiendo a la población destinataria:

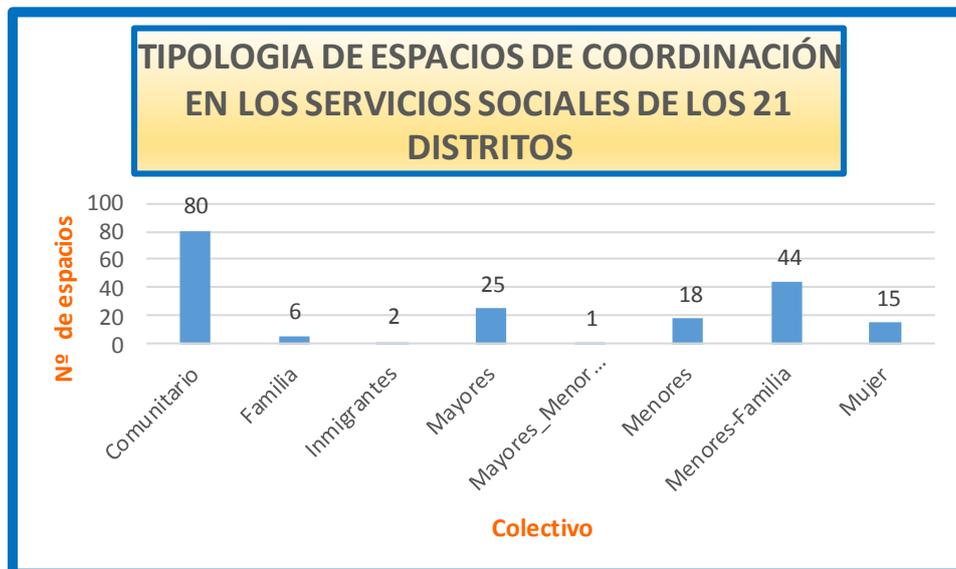
Total Proyectos	Discapacidad	Familia	Menores	Familia-menores	Mayores	Mujer	Inclusión social	Población en general
286	4	30	43	52	47	21	4	85

Mesas y Espacios de coordinación

El personal técnico de los Departamentos de Servicios Sociales distritales participa en mesas de trabajo y espacios de coordinación con profesionales de otras Áreas municipales, de otros sistemas de protección social (principalmente Salud o Educación) y de entidades de la iniciativa social.

El objetivo de estas mesas o espacios es diverso: atención social a menores en diversos ámbitos como el absentismo, la detección del riesgo, detección de necesidades...; la coordinación socio-sanitaria; la promoción comunitaria o la igualdad.

En 2018 los Servicios Sociales distritales han participado en un total de 191 espacios de coordinación diferentes, celebrándose un total de 2.601 reuniones.



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 gestionan el presupuesto asignado por las Juntas de

Distrito correspondientes. Con cargo a este presupuesto, los Servicios Sociales distritales diseñan programas sociales generales que, mediante la contratación de servicios, dan respuesta a necesidades específicas detectadas en cada territorio, de acuerdo a lo siguiente:

PROGRAMAS	Nº CONTRATOS	IMPORTE EN €
Personas mayores	99	7.792.880,3 €
Familia e Infancia	71	6.970.026,01 €
Inclusión Social/ emergencias	98	11.907.163,14 €
Planes de Barrio	12	1.971.752,15 €
Igualdad	11	155.735,57 €
Total	281	28.797.557,17 €

DISTRITO	Nº CONTRATOS	IMPORTE
Centro	17	1.808.733,76 €
Arganzuela	14	830.267,69 €
Retiro	14	590.447,21 €
Salamanca	12	1.226.213,27 €
Chamartín	17	604.105,07 €
Tetuán	13	2.694.988,46 €
Chamberí	14	536.779,88 €
Fuencarral-El Pardo	9	1.204.517,21 €
Moncloa-Aravaca	16	1.046.672,71 €
Latina	18	1.535.453,72 €
Carabanchel	10	1.053.690,89 €
Usera	13	1.226.213,27 €
Puente de Vallecas	20	7.546.312,01 €
Moratalaz	18	507.963,23 €
Ciudad Lineal	19	790.774,05 €
Hortaleza	10	746.200,64 €
Villaverde	9	1.921.581,65 €
Villa de Vallecas	12	2.324.423,84 €
Vicálvaro	14	728.203,96 €
San Blas-Canillejas	7	787.044,47 €
Barajas	5	373.213,00 €
TOTAL	281	28.797.557,17 €

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 y 23 de diciembre de 2017.

[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](#)

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 19 indicadores) que miden su grado de cumplimiento.

En el año 2017, del total de indicadores evaluados, en 8 se ha cumplido el objetivo planificado, y en 11 no se ha alcanzado. En los casos de incumplimiento y tras el análisis de las posibles causas, se han planteado las acciones correctivas para 2019.

En cuanto a las Áreas de Mejora en 2018, se ha constatado su cumplimiento y se han identificado nuevas mejoras para el año 2019.

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, y en noviembre de 2017, en la Jornada Técnica "Mejorando la Atención Social Primaria, se presentó el Plan de Mejora del Modelo Organizativo de los Centros de Servicios Sociales: criterios para la mejora de la Atención Social Primaria.

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

El Plan de Mejora recoge 34 acciones que van implementándose de forma desigual a lo largo de 2018, entre otros factores, porque su consecución depende de otras instancias municipales, como es el caso de la Gerencia de la Ciudad en todo lo relativo a la asignación de recursos humanos, o a las mejoras de los aplicativos informáticos en cuanto a la simplificación de procesos (trámites electrónicos, interoperabilidad con otras administraciones, citas telefónicas a través del 010...) No obstante, durante este ejercicio, se han venido realizado trabajos preparatorios de cara a conseguir el objetivo.

Las acciones del Plan que han culminado su implantación en 2018 han sido las siguientes:

IDENTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES	
Nombre acción 3	Definir Criterios organizativos: horarios de atención y distribución de cargas de trabajo
Descripción de la acción	Redefinición de las agendas de los profesionales del turno de tarde como instrumento para la organización del trabajo y el reequilibrio de las tareas profesionales.
Nombre acción 16	Definir procedimiento de gestión de la agenda de los profesionales de atención de los CSS
Descripción de la acción	Homogeneizar criterios en la gestión de las agendas de profesionales de atención de los CSS. Redefinir los conceptos de cita y atención, así como las tipologías y canales de comunicación. Clarificar tiempos en las agendas para cita previa.
Nombre acción 17	Atención presencial de los profesionales de PA de cuatro días a la semana
Descripción de la acción	Eliminar la atención presencial de las UTS de Primera Atención del Turno de Mañana, un día en semana (martes).
Nombre acción 18	Citas de UTS Zona de 30 minutos
Descripción de la acción	Homogeneizar el turno de mañana y tarde de UTS Zona en el tiempo de atención a 30 minutos/cita. Agendar en los días de atención (lunes, miércoles y viernes) del turno de mañana y de tarde de UTS Zona, citas presenciales de 30 minutos cada una, respetando a la actual franja horaria de atención. Esta medida supone disponer de 8 citas por día de atención/TS.
Nombre acción 19	Promover grupos informativos
Descripción de la acción	Implementar grupos informativos
Nombre acción 20	Promover grupos de intervención social
Descripción de la acción	Implementar la metodología de grupos para realizar intervención social.
Nombre acción 27	Revisar las entrevistas de Primera Atención: agenda profesional y número
Descripción de la acción	Elaborar una agenda única para las UTS de Primera Atención y generalizar su uso en toda la red de CSS.

La puesta en marcha de estas acciones ha seguido el siguiente itinerario:

- Pilotaje de las medidas en tres Distritos de diferente perfil sociodemográfico, (junio/septiembre de 2018): Retiro, San Blas y Vicálvaro.
- Generalización de las medidas al resto de Distritos: octubre/noviembre de 2018.

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.

Seguimiento de la Atención Social Primaria (ASP).

Desde el Departamento de Coordinación y Gestión de la ASP se analizan mensualmente los datos referentes a la atención a la ciudadanía en los centros de servicios sociales. Hasta 2018, los datos se elaboraban desde el propio Departamento y se remitían a los distritos; a partir de 2018, se pone a disposición de todos los Distritos, un Cuadro de Mando de indicadores de gestión que les permite realizar este análisis in situ, mediante la obtención de datos inmediatos, fiables y de naturaleza homogénea en el conjunto de la ciudad, lo que permite comparar y evaluar la gestión de cada Centro de Servicios Sociales.

Los indicadores, se desgranar a nivel de centro de servicios sociales, distrito y ciudad de Madrid, y se desglosan 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; tiempos de valoración de las principales prestaciones municipales y tiempos de contestación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Apoyo técnico a los Distritos

Servicio en línea (telefónico/e-mail) prestado diariamente en horario de 8 a 15 horas, para resolver o/y canalizar dudas e incidencias. Está abierto a consultas para todos los profesionales de la red de ASP.

Año	Consultas recibidas	Consultas resueltas	Índice resolución %	Tiempo medio de espera días
2015	1726	1665	96,47	0,6
2016	2560	2509	98,01	0,7
2017	1371	1319	96,21	0,8
2018	431	414	96,06	1,0

El servicio de apoyo técnico se inició en el 2015. La evolución de los datos está relacionada con un índice ascendente durante los dos primeros años, invirtiendo la tendencia en los dos últimos años. Este hecho se relaciona con dos factores determinantes:

- 1. Como resultado de objetivos logrados por el propio servicio.** La atención y canalización de incidencias y dudas atendidas en los dos primeros años, conllevan acciones que se realizan a lo largo del 2016 y 2017 especialmente, con el avance en los siguientes documentos y espacios de coordinación que permiten un cauce de información claro y homogéneo:
 - a) Elaboración, actualización y colaboración en el desarrollo de Protocolos: Agresiones en los centros de ASP, Agua Social, Agencia de Empleo, ANI, CAD, Díógenes, Entidades intermediación laboral, Atención a mujeres víctimas de V. de G. en Convenio con EMVS, AE, Mayores SAD excepcional, Mayores vulnerables y maltrato al mayor, SAMUR Social, Tránsito a la vida adulta...)
 - b) Elaboración de diseños de Informes de Atención que permiten obtener datos con autonomía a los distritos (Informe del Cuadro de Mando...)
 - c) Se sistematizan las reuniones mensuales con los distritos y con el compromiso de respuesta a los datos tratados en las mismas: Se abordan espacios de encuentro para la reflexión de contenidos relacionados con la atención, y organización de la atención, en los que se abordan todo tipo de incidencias y dudas que se consideran, a efecto de diagnóstico y propuesta.
- 2. La disminución de profesionales en el Departamento que asegure la grabación de los datos:**

Temática de la consulta	%
Prestaciones municipales ⁽¹⁾	34
Aplicaciones informáticas ⁽²⁾	33
Prestaciones no municipales ⁽³⁾	12
Intervención social ⁽⁴⁾	10
Protocolos de atención ⁽⁵⁾	6
Otros ⁽⁶⁾	5

- (1) Las **prestaciones municipales** hacen referencia a AA.EE. SAD, Centros de día, TAD, y todas aquellas prestaciones con presupuesto y gestión íntegramente municipal. En este caso, la mayor demanda de apoyo técnico ha sido para casos del SAD.
- (2) **Aplicaciones informáticas** están referidas a las incidencias de CIVIS, Cita previa, Dudas sobre aplicación CIVIS, Protección de datos etc.
La más demandada ha sido la de dudas CIVIS seguida de Cita previa.
- (3) **Prestaciones no municipales:** Hacen referencia a recursos de otras administraciones: RMI, Recursos educativos, Comisión de tutela etc. En este bloque, la más demandada ha sido la de recursos educativos (becas de comedor especialmente).
- (4) **Intervención social:** Las demandas que contempla hacen referencia a instrucciones generales de ASP y a funciones y competencias. En este caso, la demanda más frecuente ha sido en torno a instrucciones generales.
- (5) **Protocolos de atención:** Se han hecho algunas demandas sobre aclaración de protocolos existentes, pero también hemos incorporado, las demandas sobre la forma de actuar en una problemática significativamente presente en la actualidad, y es la relacionada con la actuación a seguir con las empresas de suministro energético.

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 2018 se han realizado en el Departamento, un total de 52 reuniones de Comisión Técnica en los que se han valorado un total de **18.318 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 (18.318) con un total de 300.712 horas y por un coste económico de 4.184.888 €.

SAD ASP MAYORES Y DISCAPACITADOS ACEPTADOS EN COMISIÓN TÉCNICA AÑO 2018						
TOTAL CASOS aceptados	Altas aceptadas	Modif. aceptadas	Nº horas aceptadas	coste total	SAD Mayores aceptados	SAD Discapacitados aceptados
18.318	14.570	3.748	300.712	4.184.888 €	17.626	692

Asimismo se han valorado 299 casos conforme al artículo 17.3, de la Ordenanza municipal, que regula la compatibilidad de los servicios del PIA, aprobándose un total de 10.110,5 horas de SAD excepcional compatible con SAD por PIA.

En total el nº de casos SAD ASP y SAD art. 17.3 aceptados en el años 2018 asciende a 18.612 y un total de 310.822,5 horas.

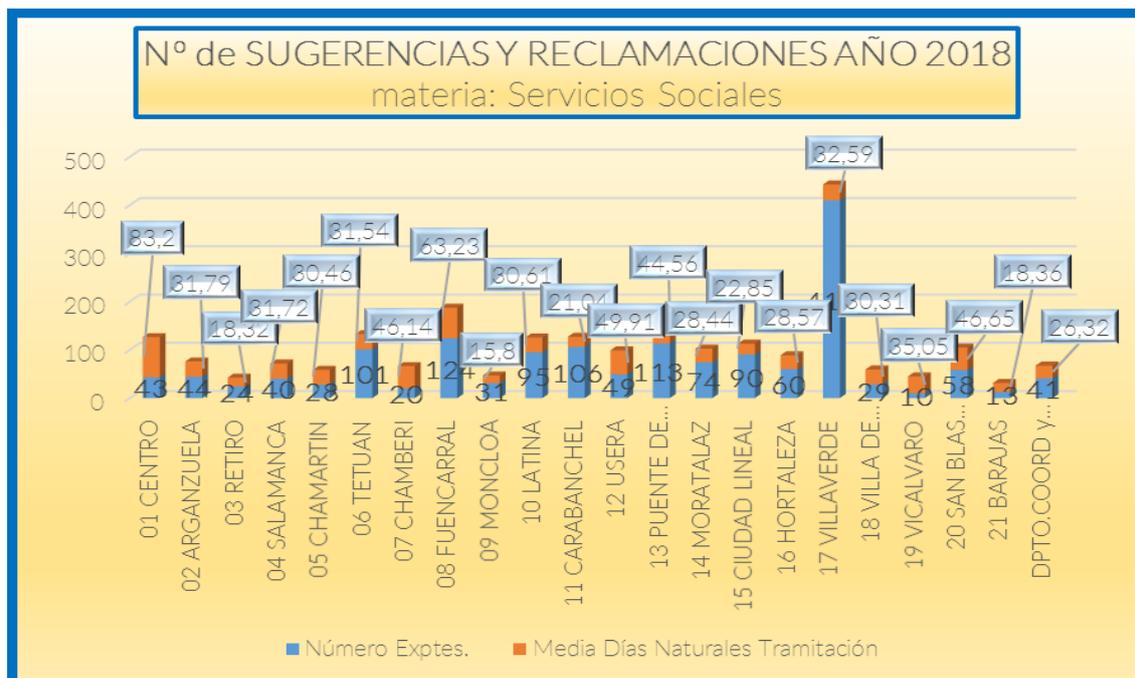
SAD ASP AÑO 2018 (CASOS ACEPTADOS EN CT + SAD EXCEPCIONAL)			
Total casos SAD ASP:	18.318	Total Horas SAD ASP	300.712
Total Casos SAD 17,3:	299	Total horas SAD 17,3	10.110,5
Total casos:	18.612	Total horas:	310.822,5

6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, PETICIONES DE INFORMACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS Y DE OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS.

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. Se pueden presentar las sugerencias y reclamaciones, así como las felicitaciones, a través de diferentes canales: 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía e Internet, y son gestionadas a través de la aplicación informática PLATEA.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el número de reclamaciones por distrito y los tiempos medios de respuesta:



En el año 2018, las sugerencias y reclamaciones referidas a la Atención Social Primaria fueron 1.603, 366 más que el año anterior. Destaca el volumen de reclamaciones del Distrito Villaverde que, debido a una reforma en uno de los centros de mayores, recibió un número muy alto de reclamaciones de los socios/as, todas ellas iguales, expresando malestar por los inconvenientes de la obra y el traslado temporal de talleres

El Departamento de Coordinación y Gestión de ASP atendió 41, las cuales fueron respondidas en un plazo medio de 26,32 días, y los Departamentos de Servicios Sociales de los distritos, 1.562, cuya media de tiempo de contestación se situó en 35,29 días.

La distribución por finalidad del uso del sistema fue la siguiente:



En cuanto a los temas sobre los cuales versan las reclamaciones, el 66,37 % se refiere a asuntos relativos a servicios y prestaciones dirigidos a las personas mayores (Servicio de 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 29,25 % de las mismas.

Consultas ciudadanas y de otros organismos públicos

Al sistema de Sugerencias y Reclamaciones se unen otras vías de remisión de consultas, reclamaciones y felicitaciones 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. Cuando su contenido está relacionado con la Atención Social Primaria, son atendidas por el Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención social Primaria.

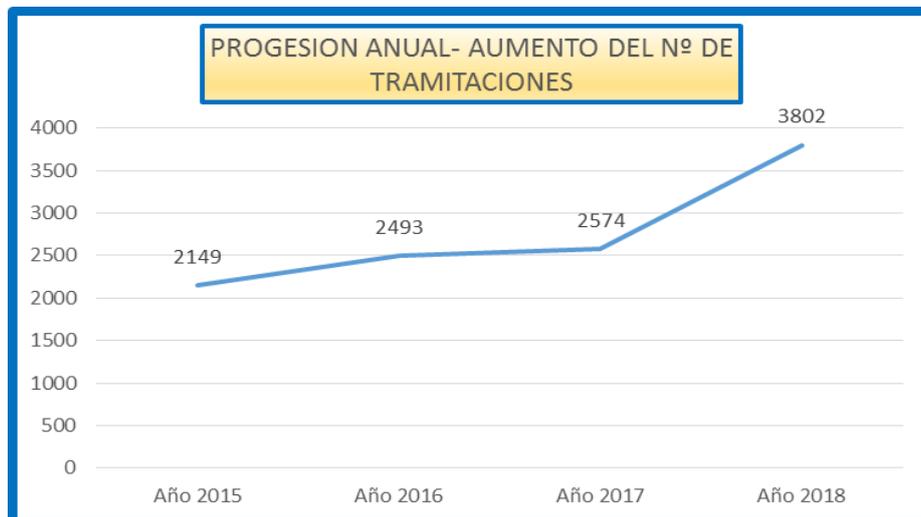
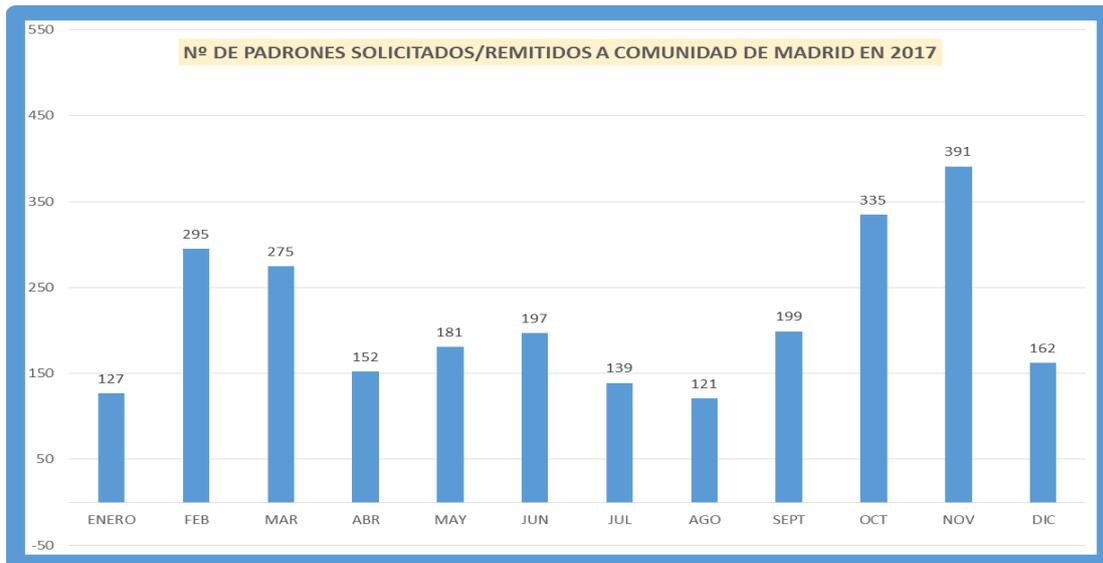
Asimismo, hay organismos públicos que se dirigen al Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, solicitando informes de diversa índole (Defensor del Pueblo, juzgados, etc.).

Por estos otros canales diferentes a Sugerencias y Reclamaciones, durante 2018, el Departamento ha recepcionado y contestado un total de 93 consultas, reclamaciones y peticiones de informes, con un tiempo medio de respuesta de 3,38 días.

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 **2018** un total de **3.802** trámites administrativos.

A continuación se expone un gráfico de la evolución mensual durante 2018.



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.

DISTRITOS 2018	ESPECIAL NECESIDAD	EMERGENCIA SOCIAL	TOTAL IMPORTE	BENEFICIARIOS
Centro	355.865,15	117.214,18	473.079,33	916
Arganzuela	132.170,21	36.723,70	168.893,91	278
Retiro	98.477,70	24.693,26	123.170,96	179
Salamanca	224.873,44	30.675,64	255.549,08	390
Chamartín	125.645,95	12.882,10	138.528,05	128
Tetuán	130.114,09	307.257,44	437.371,53	515
Chamberí	178.095,01	3.000,00	181.095,01	209
Fuencarral-El Pardo	332.106,17	17.776,18	349.882,35	734
Moncloa-Aravaca	182.276,47	40.942,08	223.218,55	444
Latina	703.584,05	9.599,42	713.183,47	1.528
Carabanchel	609.342,68	100.807,98	710.150,66	1.315
Usera	488.030,46	85.294,31	573.324,77	1.173
Puente Vallecas	865.717,31	1.682,00	867.399,31	1.151
Moratalaz	161.168,48	24.631,12	185.799,60	276
Ciudad lineal	494.024,99	57.650,84	551.675,83	706
Hortaleza	255.881,69	3.563,74	259.445,43	569



Villaverde	432.906,69	39.349,26	472.255,95	776
Villa Vallecas	245.865,80	242,54	246.108,34	407
Vicálvaro	173.434,13	293,20	173.727,33	432
S. Blas-Canillejas	438.520,28	1.060,85	439.581,13	738
Barajas	116.731,65	38.199,31	154.930,96	452
TOTAL	6.744.832,40	953.539,15	7.698.371,55	13.316

DESTINO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS EN 2018		
AYUDAS POR CONCEPTO	N ° Ayudas	IMPORTE €
Necesidades básicas de alojamiento	1.784	1.387.617,69
Necesidades básicas de alimentos	4.082	2.033.690,04
Alojamiento temporal para personas mayores	163	368.226,37
Pequeñas reparaciones de vivienda habitual	83	69.223,32
Adaptaciones geriátricas	217	165.071,34
Comedor para mayores	1.048	441.293,50
Escuela infantil	1.165	1.029.897,08
Comedor escolar	3.011	1.356.375,38
Actividades preventivas para menores	367	188.422,26
Gastos excepcionales y otros: prótesis auditivas o gafas	233	76.607,25
Gastos excepcionales y otros: tratamientos bucodentales	385	223.121,53
Gastos excepcionales y otros: gastos farmacéuticos	15	6.677,10
Gastos excepcionales y otros: gastos gestión documentación	1	300
Gastos excepcionales y otros: pago suministro (luz, gas y/o agua)	162	40.250,22
Gastos excepcionales y otros: Otros	600	311.598,47
TOTAL N° AYUDAS y GASTO	13.316	7.698.371,55€

7. COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Colaboraciones

ORGANISMO DE COORDINACIÓN	TEMÁTICA COORDINADA
DG Personas Mayores y Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> Participación en el Grupo de Trabajo para la 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. 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. Elaboración del borrador de las Estructuras organizativas en la coordinación de los malos tratos en personas mayores en Atención Social Primaria. Programa de atención integral a personas mayores que sufren trato inadecuado, incluido el maltrato físico. Participación en el grupo de trabajo para la elaboración del



	<p>protocolo de coordinación socio sanitaria para concesión de SAD para personas con enfermedad grave avanzada en situación de final de vida.</p> <ul style="list-style-type: none">• Participación en el grupo de trabajo para la revisión del protocolo de coordinación con las entidades sociales de intermediación laboral.• Participación en la Comisión de Valoración para la contratación de 52 plazas de Trabajadores Sociales.
DG. Integración Comunitaria y Emergencia Social : SAMUR SOCIAL	<ul style="list-style-type: none">• Participación en la elaboración del Protocolo de activación de los Servicios Sociales Municipales ante una gran emergencia o catástrofe.• Coordinación de actuaciones en el realojo de Gallinero.
DG. Familia, Infancia, Educación y Juventud	<ul style="list-style-type: none">• Participación en la Evaluación del Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid (PLIAM) 2016-2019• Miembro del GRG de Carta de Servicios de Educación Social• Seguimiento del 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.• Participación en el grupo de trabajo del Ayuntamiento de Madrid y Comunidad de Madrid para la implantación del Registro Unificado de maltrato infantil (RUMI).
DG: Igualdad entre Mujeres y Hombres y EMVS	<ul style="list-style-type: none">• 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 empleo de Madrid.• Participación en las comisiones de seguimiento.
Organismo Autónomo Madrid Salud	<ul style="list-style-type: none">• Participación como miembro del Foro de Adicciones tanto en la Comisión de Integración Social y Empleo y en la Comisión de Intervención Familiar.• 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.
Organismo Autónomo Agencia para el Empleo	<ul style="list-style-type: none">• Revisión del Protocolo de actuación para la coordinación y derivación de casos en búsqueda y promoción de empleo.• Coordinación y organización del personal contratado a través de los programas de Garantía Social que desarrollan su trabajo en los Centros de Servicios Sociales.
D.G de Transparencia y Atención a la Ciudadanía. Área de Participación....	<ul style="list-style-type: none">• Interlocutor con el Servicio de Protección de Datos de carácter personal• Miembro del GRG de Carta de Servicios de Cita Previa.
Gerencia de la Ciudad	<ul style="list-style-type: none">• Participación en la elaboración del Plan de Seguridad de los CSS.• Seguimiento de las plantillas de los Dptos. de Servicios Sociales de los distritos.
Área de Desarrollo Urbano Sostenibles	<ul style="list-style-type: none">• 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.

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 2018 se ha realizado, en Atención Social Primaria, el seguimiento y control evolutivo a 280 personas con las que se había intervenido desde el Programa en 2016/17, siendo el distrito de Puente de Vallecas el de mayor número, seguido de los distritos de San Blas-Canillejas, Latina y Carabanchel.



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 en aquellos casos derivados al Programa de Atención a Mayores en Riesgo de Aislamiento Social.

En el año 2018, se ha intervenido desde el programa con 144 personas que sufren Síndrome de Diógenes y que pertenecen a 20 Distritos, siendo el distrito de Centro el de mayor número, 21 casos, seguido de Carabanchel con 17 casos.

Distrito	CASOS INCORPORADOS A PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN 2018
Centro	21
Arganzuela	6
Retiro	6
Salamanca	8
Chamartín	5
Tetuán	10
Chamberí	7
Fuencarral	1
Moncloa	2
Latina	9
Carabanchel	17
Usera	7
Pte. Vallecas	16
Moratalaz	2
Ciudad Lineal	10
Hortaleza	3
Villaverde	1
Villa Vallecas	1
Vicálvaro	5
San Blas	7
Barajas	0
TOTAL	144

Convenio Comedor Escolar con Comunidad de Madrid

Dando continuidad a la línea de colaboración institucional iniciada en 2016, el Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo firmó un convenio con la Consejería de Educación, Juventud y Deportes para regular la aportación económica del Ayuntamiento para 2018 en el marco jurídico autonómico de los comedores escolares de los centros no universitarios de la Comunidad de Madrid sostenidos con fondos públicos. El presupuesto inicial municipal destinado al Convenio fue de 5.000.000 €, el cual fue incrementado en 900.000 €, mediante una Adenda de modificación al Convenio. La finalidad de la Adenda fue atender el incremento de demanda constatado en el periodo enero-junio. De los 5.900.000 €, se gastaron 5.621.123,95 €.

Mediante este convenio, el Ayuntamiento de Madrid ha complementado el precio de comedor de 13.850 menores en el periodo enero-junio (julio, en el caso de escuelas infantiles) y de 11.899 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 2619/2017 y 956/2017 de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte que establecen el precio del menú escolar para los centros docentes no universitarios y para la red pública de escuelas infantiles, respectivamente.

El Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria ha llevado a cabo la coordinación de 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 (1.587 en junio y 1.296 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 residencia, son los siguientes:

DISTRITO	MENORES ENERO- JUNIO/JULIO	MENORES SEPTIEMBRE- DICIEMBRE	GASTO TOTAL €
Centro	453	404	220.737,36
Arganzuela	326	279	139.429,6
Retiro	165	97	69.027
Salamanca	133	99	74.892,49
Chamartín	143	131	81.223,04
Tetuán	1.134	1102	409.872,58
Chamberí	246	211	162.665,82
Fuencarral-El Pardo	623	592	275.085,73
Moncloa-Aravaca	188	141	99.941,28
Latina	1.241	1.229	543.938,68
Carabanchel	1.977	1.508	755.605,84
Usera	1.704	1.330	628.886,87
Puente de Vallecas	1.385	1.239	475.178,22
Moratalaz	209	181	92.870



Ciudad Lineal	724	638	316.706,57
Hortaleza	628	503	249.813,94
Villaverde	722	759	323.682,74
Villa de Vallecas	439	279	111.189,8
Vicálvaro	286	236	116.223,27
San Blas-Canillejas	898	750	368.419,51
Barajas	226	191	105.733,61
TOTALES	13.850	11.899	5.621.123,95

Colaboración con la Agencia para el Empleo.

En el marco de coordinación con otras DD. GG y Organizaciones Municipales, los contenidos desarrollados con la Agencia de Empleo han estado relacionados con las siguientes actuaciones:

La coordinación con la A.E está fundamentada en la necesidad de facilitar medidas que faciliten respuestas adecuadas a los beneficiarios de recursos sociolaborales y al desarrollo del Programa de Formación en Alternancia, en concreto con la incorporación de profesionales que son beneficiarios del mismo durante un periodo de seis meses en la red de ASP.

1. Coordinación y apoyo en la fase de acogida del Programa Formación en Alternancia

- Reuniones previas de coordinación al inicio del programa.
- Actualización de documento de acogida.
- Realización de la sesión de acogida y formación introductoria a los trabajadores que se incorporan a la red de ASP.
- Apoyo en la resolución de incidencias previas para distribución de los trabajadores.
- Interlocución e información entre distritos y la A.E.

2. Coordinación apoyo técnico y seguimiento del programa en lo relacionado con incidencias producidas en la red de ASP

Relación de los profesionales incorporados y sus destinos en la red
Registro de incidencias y apoyo en la resolución de las mismas

Profesionales incorporados en la red de ASP dentro del Programa Formación en Alternancia	
Trabajadores Sociales	Auxiliares Administrativos
59	73

Observaciones: El volumen de profesionales indicados tanto auxiliares administrativos como trabajadores sociales, es el que ha estado trabajando en ASP durante el año 2018, si bien el programa se inicia en el año 2017. (Convocatoria de la Comunidad de Madrid)

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 2018:

PROTOCOLO PARA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN ASENTAMIENTOS POBLADOS MARGINALES			
Distritos	Nº de Suministros activos	Nº Solicitudes Nuevas	Nº de Incidencias
Villa de Vallecas	199	28	1
San Blas	1	0	0
Fuencarral	76	19	1
Hortaleza	1	0	0
Puente de Vallecas	3	0	0

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

En el año 2018 se ha participado en el 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 es 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.

1. Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (en adelante, EMVS)
2. 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).
3. Red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria
4. 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.

Convenio Colegio de Abogados de Madrid.

En el año 2018 el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid ha mantenido el convenio de subvención nominativa 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 desarrollado entre los meses de enero y diciembre de 2018.

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. Se han implementado servicios de letrados de refuerzo en los Centros de Servicios Sociales de Zaida (Carabanchel), San Diego (Puente de Vallecas), Eduardo Minguito (Villaverde) y en el Punto de Atención Social el Querol (Hortaleza).

El perfil de las personas que han demandado el servicio de orientación jurídica, es el siguiente: mujer (en el 73% de los casos); de nacionalidad española (75%); con edades comprendidas entre los 31 y los 50 años, en situación de desempleo (50%); con un nivel de estudios hasta bachillerato (85%) que consulta temas principalmente relacionados con el derecho de familia.

Se han realizado un total de 14 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, testamento vital y sobre separaciones. Han asistido a dichas sesiones 279 personas, obteniendo una valoración por parte de los asistentes de 9,02 puntos sobre 10.

El convenio pretende favorecer el acceso a la justicia gratuita, a los ciudadanos de Madrid más desfavorecidos. En 2018 se ha gestionado el acceso a la justicia gratuita a 1.536 personas.

La aportación económica del Ayuntamiento de Madrid, para la ejecución de este convenio, ha sido de 300.000 euros.

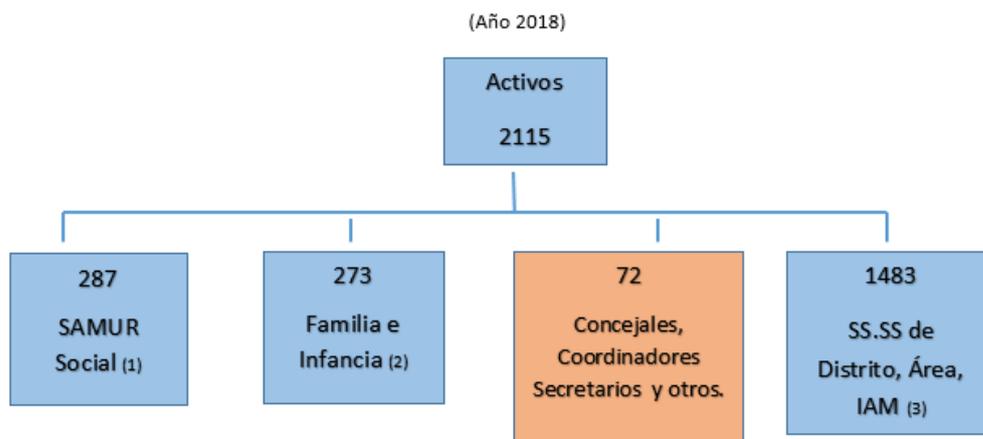
En el año 2018 se han atendido 11.761 personas, las cuales han realizado un total de 12.507 consultas.

PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA (Enero-Diciembre 2018)			
Distrito	Total	Distrito	Total
Centro	604	Usera	739
Arganzuela	367	Pte. Vallecas	1.478
Retiro	201	Moratalaz	313
Salamanca	323	Ciudad Lineal	660
Chamartín	309	Hortaleza	466
Tetuán	535	Villaverde	804
Chamberí	376	Villa Vallecas	336
Fuencarral	514	Vicálvaro	506
Moncloa	274	San Blas	779
Latina	877	Barajas	221
Carabanchel	1079		
TOTAL:			11.761

8. APLICACIONES INFORMÁTICAS

Aplicaciones Informáticas CIVIS-BICIVIS

En 2018 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:



(1) Personal del Área, Centros de Personas sin Hogar, etc...

(2) Personal del Área, Centros de Atención a la Infancia, etc...

(3) Personal de Área, Distritos, IAM (funcionario, interino, Agencia Empleo, Acumulación de Tareas...)



Se ha continuado dotando de nuevas utilidades y mejoras a las aplicaciones informáticas de servicios sociales (CIVIS (Atención Social Primaria), BICIVIS y CITA PREVIA) en coordinación con el IAM, y CITA PREVIA de acuerdo a lo siguiente:

CIVIS ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA	
Desarrollo de nuevas funcionalidades	<ul style="list-style-type: none">• Subida de la Nueva versión de CIVIS 2017 en noviembre 2018, que incluye cambios tecnológicos importantes y nuevos desarrollos:• Nueva pestaña de Intervención PA, que incluye Entrevistas, Coordinaciones y Seguimientos grupales.• Baja automática procesos antiguos como proceso de PA Entrevistas.• Se implementa reactivación de la PA en casos de fallecimientos erróneos.• Aceptación masiva en Comisión Técnica y se introducen nuevas validaciones.• Se incluye la funcionalidad para poder desfusionar expedientes PA.• Modificaciones en Citas, para reabrir citas, traslado masivo de una agenda a otra, y cambiar el motivo de cierre.• Eliminación en bloque de avisos a profesionales.• Modificaciones en traslado de expedientes.• Modificaciones en Intervención Zona con nuevas funcionalidades en Seguimiento Grupal y eliminación de versiones en Entrevistas.• Se realiza manual de Intervención en PA .
Apertura de nuevos procesos y estudio de nuevos desarrollos	<ul style="list-style-type: none">• Creación de nuevo proceso CMAIN Doctor Salgado Alba• Propuestas de nuevos desarrollos en relación a lo previsto en la cartera de proyectos 2018/2019, que se han materializado en diverso documentos: Gestor de tareas, Diseño de perfiles, de Interoperabilidad con plataforma de Intermediación, de Interoperabilidad con otras aplicaciones del Ayuntamiento, Datos de cabecera Expedientes, Sistema de avisos/alertas, Módulo de coordinación. , Diseño de EAPN, Diseño de Intervención colectiva, Diseño Modificación proceso Dependencia CM 2016.• Se ha solicitado a IAM la creación de un Cálculo previo de intensidad del servicio asignado: Solicitado para CIVIS, incluyéndose en Ordenador y Dispositivos móviles.
Nuevo módulo de agenda CIVIS	<ul style="list-style-type: none">• Estudio y Análisis de Necesidades para la nueva Agenda de los Centros de Servicios Sociales.• Se realiza el funcional de la Agenda.
Plan de mejora de los Centros de Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none">• Se acometen en CIVIS los cambios necesarios en las plantillas de las Agendas de Zona y de PA de los trabajadores sociales.• Se realiza formación presencial en los Distritos sobre cambios a realizar en las agendas para la adaptación al Plan de Mejora de los Centros de Servicios Sociales (CSS).
Rediseño del proceso de RMPC	<ul style="list-style-type: none">• Se ha realizado el funcional para rediseño proceso RMPC y su posible interoperabilidad con la plataforma de intermediación de datos.• Se han acometido cambios en el proceso para parametrizar el



	<p>cálculo de RMPC.</p>
Comité directivo CIVIS	<ul style="list-style-type: none">• Con la creación de un nuevo escritorio de CIVIS, y otros cambios en la aplicación, se crea un Comité Directivo de CIVIS que agrupa a todas las Direcciones Generales usuarias de la aplicación.• Este Comité durante 2018 ha mantenido reuniones periódicas, para tratar los temas que implican a estas Direcciones Generales del Área de Gobierno de Equidad Derechos Sociales y Empleo en relación a la aplicación CIVIS.
Mantenimiento y resolución incidencias	<ul style="list-style-type: none">• Atención Incidencias y dudas comunicadas por los distritos en coordinación con IAM.• Registro en documento de los errores colaterales en la aplicación tras la subida de la nueva versión. Subsanación de errores.• Apoyo a los CSS con la planificación y agrupadores de Agendas, modificaciones en SC y cambios de Zona y/o de Trabajador Social.• Altas, Bajas y Modificaciones de acceso a CIVIS de profesionales.• Actualización por parte de Departamento de Atención Social Primaria de los usuarios de la aplicación.• Recogida en base de datos de incidencias relacionadas con Protección de Datos.• Eliminación de datos o expedientes de la aplicación a petición de Usuarios/as, motivado por protección de datos.• Modificación documentación de diversos procesos (Centros de día, SAD, RMI, Dependencia etc.• Introducción de Mensajes en CIVIS y días Festivos.• Modificaciones en procesos y documentos de SAD, TAD, Dependencia CM 2016, Banco de Alimentos, Protocolo Síndrome de Diógenes y otros.• Gestión de incidencia con Línea Madrid referidas a las tramitaciones de Teleasistencia a través del Tfno., 010. Estas situaciones fueron en Diciembre de 2018, un total de 55, de las cuáles 36 requirieron de un alta en la aplicación CIVIS.• Estas situaciones fueron en Diciembre de 2018, un total de 55, de las cuáles 36 requirieron de un alta en la aplicación CIVIS.• Se recogen propuestas realizadas por los distritos para la mejora de la aplicación.• Se eliminan las tramitaciones cerradas por error.
Proyecto TIC'S	<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento del estudio y Análisis para mantenimiento y modificaciones/mejoras del Proyecto de Innovación. Se ha trabajado en Módulo TICs en entorno preproducción de CIVIS.• Se modifican leyendas de Protección de datos en documentos de mensajes automáticos y documento de Autorización del usuario y representante.



	<ul style="list-style-type: none"> • En los correos grupales se subsana que coteje la autorización del representante en entorno de desarrollo.
Servicio WEB-SAD	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y resolución de Incidencias del servicio Web-SAD existente en los Distritos de Salamanca y Ciudad Lineal y Barajas. • Se detectan diversas incidencias en este servicio en diciembre de 2018 y se realizan pruebas junto con IAM para subsanación.
Feria tecnológica Ayuntamiento de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza Presentación y se visualiza en feria tecnológica para dar a conocer la aplicación CIVIS.
SERVICIO DE CITA PREVIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y resolución de Incidencias del servicio de Cita Previa. • Acuerdo de procedimiento de actuación con CITA PREVIA para agilizar su resolución desde los Centros de Servicios Sociales. • Propuestas realizadas a CITA PREVIA e IAM que mejoren la concertación de citas desde este servicio. • Se han llevado a cabo acciones para mejorar la interacción de CIVIS y CITA PREVIA. • Análisis y estudio de la cita grupal desde CITA PREVIA, de forma que el usuario pueda elegir cita grupal o individual. • Desactivación conexión mensajes y correo en preproducción CITA PREVIA para la realización de pruebas. • Se han acometido las modificaciones necesarias para interrupciones de la atención del turno de tarde o cambios temporales de ubicación de los Centros de Servicios Sociales, con publicación en la WEB para información. 	
DATA WAREHOUSE (BI-CIVIS):	
LABORES DE MANTENIMIENTO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Modificaciones en informes existentes: Con la nueva Intervención en PA se modifican anteriores informes: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informe 172, de PA sin versión de entrevistas, que ahora se denominará, PA sin versión de entrevistas, ni coordinación, ni seguimiento grupal. ➢ Informe 20, de Personas Distintas y Nuevas altas en el periodo. ➢ Informe 22, Procesos Demandado e Informados PA (versiones distrito y Área). • Validación de informes nuevos: petición, subida y comprobación del correcto funcionamiento, así como seguimiento y análisis continuado de los datos obtenidos. • Manual de la aplicación: propuesta de aclaraciones y consultas. • Autorización acceso profesionales a la aplicación. • Respuestas a cuestiones y dudas sobre BI-CIVIS planteadas por los distritos. • Envío de datos de informes a Distritos, mensuales y a petición de los mismos. 	
NUEVOS INFORMES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Atención Social Primaria: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Cuadro de Mando compuesto de indicadores que permite la evaluación, organización y planificación de la Atención Social Primaria, y el modelo de servicios sociales que se presta a la ciudadanía. Contiene dos informes, uno de datos y otro Evolutivo (gráficos). • Carta de Servicios: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Tiempos de Valoración de las principales solicitudes municipales. ➢ Sugerencias y Reclamaciones. • Intervención en PA: 	

- Informe 21, Intervención en PA: Entrevistas, Coordinaciones y Seguimientos Grupales y tipos (Versiones Distrito y Área).

PERFILES LICENCIAS BI-CIVIS

Se han solicitado licencias nominales para el acceso a la aplicación, para equipos directivos y trabajadores sociales de los Distritos y Área.

DATOS ABIERTOS

Estudio y Análisis para el diseño de contenidos y su posterior publicación de datos de Atención social Primaria en portales de Transparencia y Datos Abiertos. Se ha comenzado por el análisis de datos de citas y citas urgentes.

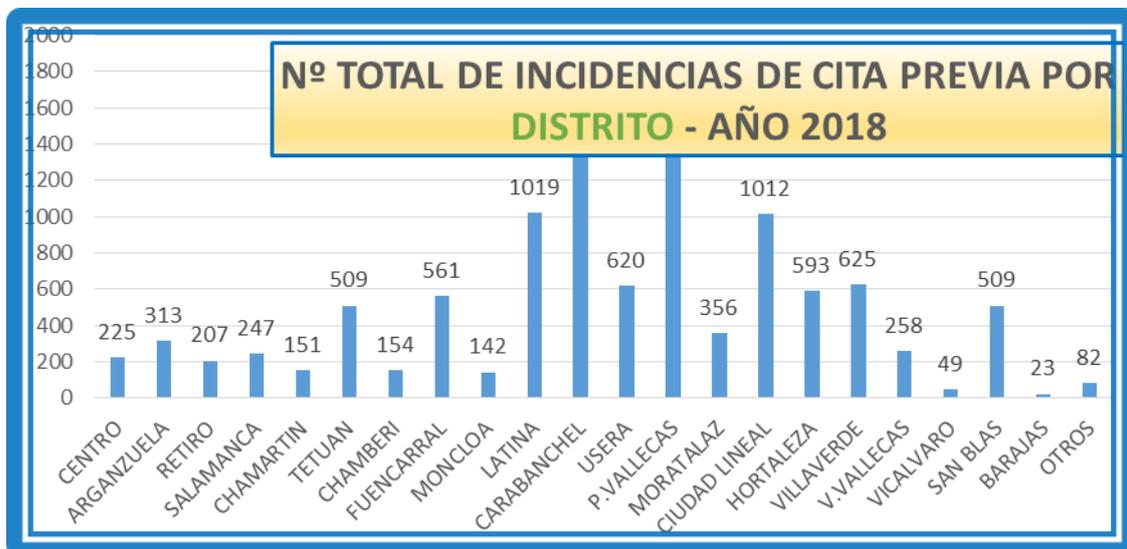
PLANIFICACIÓN DE NUEVOS INFORMES:

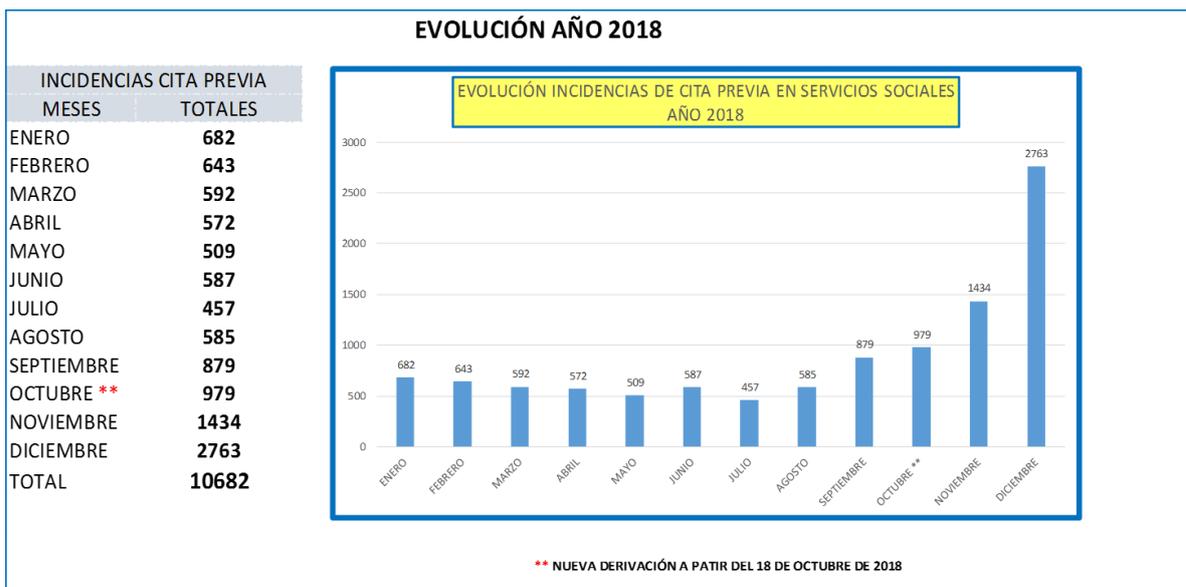
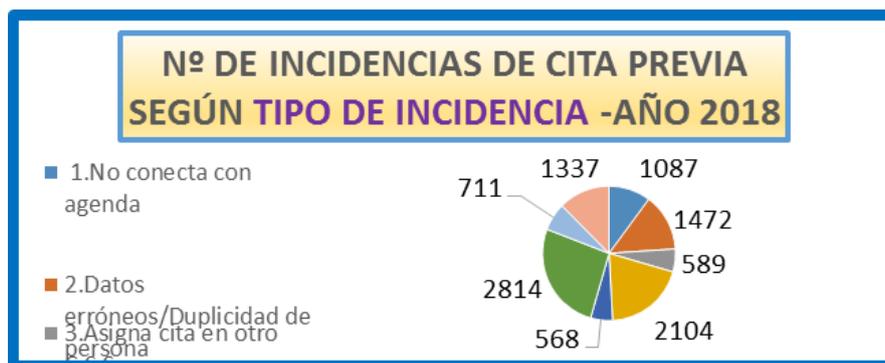
- Tiempo de espera citas en PA y Zona.
- Personas Atendidas, actualmente realizando pruebas en entorno de desarrollo.
- Nuevo Cuadro de Mando de Personas Atendidas.

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 **2018** se han recibido un total de **10.682** incidencias del servicio de cita previa, en el siguiente cuadro desglosado por distritos.





Se detectó una subida notoria de estas incidencias en el mes de Diciembre de 2018 debido a la implementación de cambios tecnológicos con la nueva versión de la aplicación. Se ha trabajado en la subsanación de estos errores para corregir el aumento de dichas incidencias.

9. FORMACIÓN /COMUNICACIÓN

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 2018, la formación específica programada y coordinada por el Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria ha constado de 9 ofertas formativas, con un total de 11 ediciones. Los cursos llevados a cabo, así como el número de participantes en los mismos, fueron los siguientes:

CURSOS 2018	Nº ediciones	Nº participantes
Creación y desarrollo de técnicas de intervención grupal en ASP	1	18
Análisis y diseño de procesos en los Servicios Sociales	1	18
La relación de ayuda en la intervención social de los centros de Servicios Sociales de Atención Primaria	1	25
Trabajo social comunitario en la Atención Social Primaria	1	23
Calidad y atención al ciudadano. Técnicas para la resolución presencial de conflictos	1	18
Aplicación CIVIS	2	37
Técnicas de autocuidado para profesionales de la intervención social	1	20
Aplicación DATAWAREHOUSE (BI CIVIS)	1	20
Técnicas de relación y comunicación con la ciudadanía en contextos conflictivos	2	46
TOTAL	11	225

Otras acciones formativas

En el año 2018, además de los cursos desarrollados en el marco del Plan de Formación Municipal, el Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria ha llevado a cabo 5 sesiones formativas de acogida a trabajadores sociales y personal administrativo contratados por la Agencia de Empleo dentro de sus programas de fomento del empleo.

Las sesiones han estado estructuradas en dos módulos diferenciados. Por un lado, una introducción al sistema público de Servicios Sociales y a las competencias y organización de la Atención Social Primaria en el Ayuntamiento de Madrid; por otro, una introducción al uso de la aplicación informática CIVIS.

El total de participantes en el año procedente de los programas mencionados ha sido de 41 trabajadores/as sociales y 118 auxiliares administrativos.

Por otro lado, a propuesta de la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales, se organizó el taller formativo “Comunicación e/afectiva en prevención de riesgos laborales. Gestión de la energía emocional en el lugar de trabajo”. Dicho taller formaba parte de la campaña de prevención de riesgos psicosociales de ASEPEYO en 2018 y fue dirigido a Directores/as de Centros de Servicios Sociales. Se contó con una participación de 25 personas.

Convenio de Prácticas Académicas

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 2017/18, el número de personas que han realizado sus prácticas en dichos centros ha sido de 65, con la siguiente distribución por universidad de procedencia:

CURSO 2016/17	Nº ESTUDIANTES
Universidad Complutense	47
UNED	18
TOTAL	65

Con carácter previo a la incorporación de las alumnas y alumnos a los Centros de Servicios Sociales, el Departamento desarrolla 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.

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 “Agencia para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor” ARRMI.	Ponencia: La Atención Social Primaria en el Ayuntamiento de Madrid.
Jornada “La psicología en el Ayuntamiento de Madrid”. Alcaldía	Ponencia: “El papel de la psicología en la Atención Social Primaria”
Jornada de Trabajo: Fundación Luzón	Ponencia: “La cartera de servicios de Atención Social Primaria”
Feria de Tecnología del Ayuntamiento de Madrid	Materiales: Demo sobre aplicativo CIVIS y Cuadro de Mando de Gestión de la Atención Social Primaria

Asistencia a actividades formativas/divulgativas	Contenido
II Jornadas de Servicios Sociales Locales. Consejo General de Trabajo Social	Nuevos retos para los Servicios Sociales Locales
Jornadas Servicios Sociales en la Ciudad de Madrid. Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid: ¿Qué modelo necesitamos para el futuro?
Los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid: tendencias y retos	El modelo de servicios sociales para la Comunidad de Madrid
Jornada sobre Protección de Datos Personales en Servicios Sociales. Consejo General de Trabajo Social y Universidad Complutense	Presentación de la Guía para profesionales. Protección de Datos en Servicios Sociales
I Jornada Aprendizaje – Servicio Ayuntamiento de Madrid y Universidades Públicas Madrileñas	Aprendizaje Servicio: concepto, proyectos existentes y propuestas.
Talleres Bono Social	Nueva regulación del bono social eléctrico y criterios de actuación.
Jornada Protección Internacional aspectos jurídicos.	Regulación de la protección internacional.
Jornada “Los Servicios Sociales Municipales: actores del sistema de protección de menores”. DG Menores y Familia	Experiencias y criterios de actuación en materia de protección a los menores.

Proyecto de “Supervisión para los trabajadores sociales de los Centros de Servicios Sociales”

En septiembre de 2017, 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 profesionales de los Departamento de Servicios Sociales de los distritos, el cual finalizó en septiembre de 2018.

Estando próxima la finalización de la vigencia del contrato, y dado que la prestación se ha venido ejecutando con satisfacción, se propuso la aprobación de una prórroga, que se consideró necesaria para dar continuidad a este apoyo técnico.

La prórroga tendrá un periodo de vigencia comprendido entre el 1 de octubre de 2018 y el 30 de septiembre de 2019.

El Proyecto de Supervisión se ha desarrollado mediante 185 sesiones de supervisión grupal, 598 horas de capacitación y han asistido 368 trabajadores sociales.

Los objetivos del Proyecto son:

- Generar un espacio que favorezca la reflexión participativa del grupo para conseguir el intercambio y generación de conocimiento crítico y compartido.
- Desarrollar habilidades y competencias técnicas.
- Desarrollar habilidades y competencias directivas y de liderazgo

- Promover el autocuidado de los equipos profesionales para prevenir situaciones de insatisfacción laboral por desgaste, ansiedad o estrés derivadas de su experiencia en la práctica cotidiana.
- Analizar los procesos y resultados de la intervención con el fin de mejorar la formación técnica de los equipos y garantizar la calidad del servicio que se ofrece a las personas más vulnerables de la sociedad

Las sesiones grupales de Supervisión se han celebrado en la sede de los centros de servicios sociales y han asistido los profesionales de los Servicios Sociales de los 21 distritos: Jefes/as de Departamento, Jefes/as de Sección, Directores/as de Centros de Servicios Sociales, Coordinadores de Centros de Mayores y Trabajadores/as Sociales de atención directa.

La Evaluación del proyecto por parte de los profesionales es positiva y valoran la necesidad de que tenga continuidad.

Día mundial del Trabajo Social

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Trabajo Social, el día 20 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”.

Este año, el acto estuvo centrado en el reconocimiento a personas que desarrollan su labor profesional en el ámbito de los Servicios Sociales y que llevaban 25 años prestando sus servicios en los Servicios Sociales municipales, motivo por el que se les hizo entrega de una placa conmemorativa.

Además, se contó con la participación de tres trabajadores/as sociales en diferentes etapas profesionales, una jubilada, otra en mitad de su carrera profesional y, el último, recién incorporado, quienes dieron testimonio de sus diferentes experiencias en el ejercicio de su profesión.

Jornada Técnica “La Ética en la Intervención Social”

Dando continuidad a las Jornadas celebradas los dos años anteriores, más específicamente vinculadas a la organización de los Centros de Servicios Sociales, se consideró de interés contar con un espacio de reflexión y debate sobre la manera de hacer, de escuchar, de atender a la ciudadanía; en definitiva, de contribuir a la mejora de la calidad de los Servicios Sociales.

Con este motivo se celebró, el 19 de noviembre, la Jornada técnica “La Ética en la Intervención Social”, en el auditorio del Centro Cultural CentroCentro del Palacio de Cibeles.

La Jornada contó con la participación de expertos en la ética de la intervención social procedentes del ámbito académico universitario, representantes de las Comisiones Deontológicas del Consejo General del Trabajo Social y del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, respectivamente y dos aportaciones municipales relacionadas con los Comités de Ética y la supervisión técnica.

A la Jornada asistieron 137 profesionales de los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos, del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y de diferentes organizaciones de la iniciativa social y colegial.

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.

10. FONDO DOCUMENTAL DE SERVICIOS SOCIALES

El Área 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 y selección de fuentes de información, 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	1.434
Número de usuarios finales	239



- **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	86
Número de usuarios finales	213

Durante el año 2018 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 su área de interés.

Con motivo de la celebración, en noviembre de 2018, de la Jornada Técnica “La ética en la intervención social” por parte del Departamento de Coordinación y Gestión de la Atención Social Primaria, el **Fondo Documental elabora una búsqueda de fuentes de información y de bibliografía que sirvan de referencia y apoyo al grupo de trabajo** encargado de la preparación de dicha Jornada.

Asimismo y en el período de evaluación de la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales, el **Fondo Documental revisa y actualiza el apartado de Normativa de la misma.**

- **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	Nº DE INCORPORACIONES 2018	TOTAL
Libros	152	5.871
Documentos	120	4.086
Revistas nuevas suscripciones	4	127

El préstamo interno de libros, revistas y documentos alcanzó en 2018 un total de 85 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 2018 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	Registros
Bibliográfica	14.584	299
Legislativa	7.928	312

Las peticiones de búsqueda de información especializada durante el 2018: Se han atendido 80 peticiones de búsqueda de información en ambas bases de datos por parte de los profesionales y responsables del Área. Aproximadamente el 19% de estas peticiones han sido de carácter legislativo, el 42% bibliográfico y el 39% restante búsquedas en Internet.





Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria

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 2018, 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.

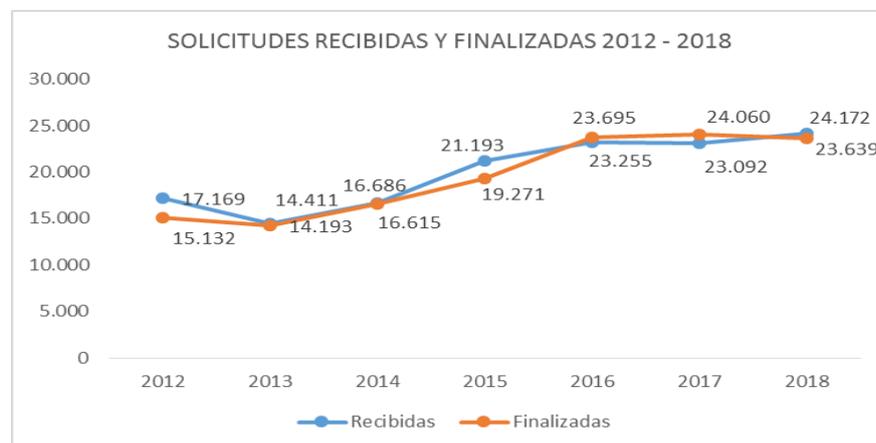
El procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, se inicia a instancia de la persona interesada, que lo solicitará a través de los centros de Servicios Sociales municipales. Presentada la solicitud, desde el Ayuntamiento se hace llegar 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.

1. SOLICITUDES DE RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Durante el año 2018, el Ayuntamiento de Madrid recibió, un total de 24.172 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.

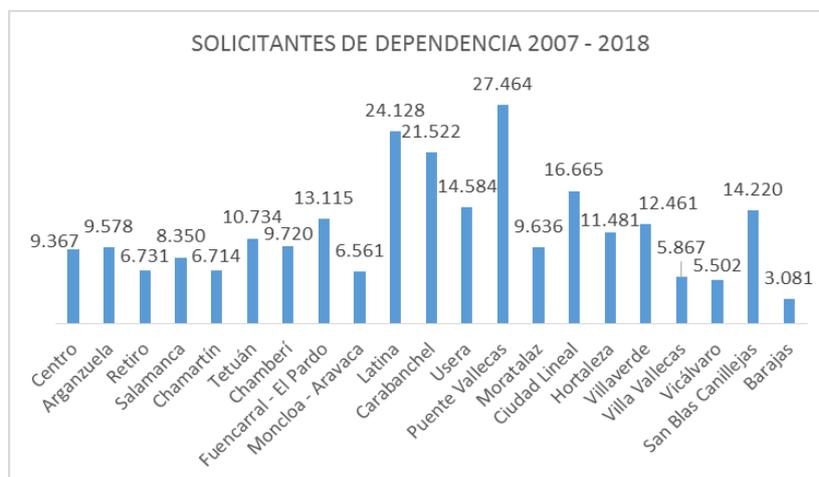
En el siguiente gráfico puede observarse la evolución de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia de los últimos seis años, mostrando el dato de las solicitudes recibidas y el dato de **solicitudes finalizadas y remitidas a la Comunidad de Madrid**, que en el año 2018, ascendió a **23.639 solicitudes**.



Los distritos que más solicitudes registraron fueron **Latina**, con 2.576 solicitudes, y **Puente de Vallecas**, con 2.508; 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	801	3,31%
Arganzuela	931	3,85%
Retiro	504	2,09%
Salamanca	902	3,73%
Chamartín	603	2,49%
Tetuán	840	3,48%
Chamberí	982	4,06%
Fuencarral - El Pardo	1.208	5,00%
Moncloa - Aravaca	617	2,55%
Latina	2.576	10,66%
Carabanchel	2.289	9,47%
Usera	1.414	5,85%
Puente Vallecas	2.508	10,38%
Moratalaz	947	3,92%
Ciudad Lineal	1.775	7,34%
Hortaleza	1.154	4,77%
Villaverde	1.203	4,98%
Villa Vallecas	603	2,49%
Vicálvaro	740	3,06%
San Blas - Canillejas	1.357	5,61%
Barajas	218	0,90%
TOTAL	24.172	100,00%

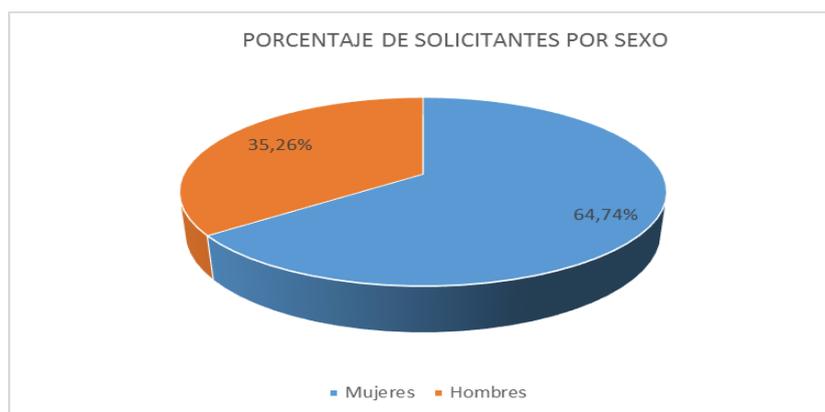
Si nos centramos en el número de solicitudes gestionadas por cada distrito, desde que se aprobó la Ley, podemos observar que estos dos distritos, son los que también acumulan mayor número de solicitudes, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.



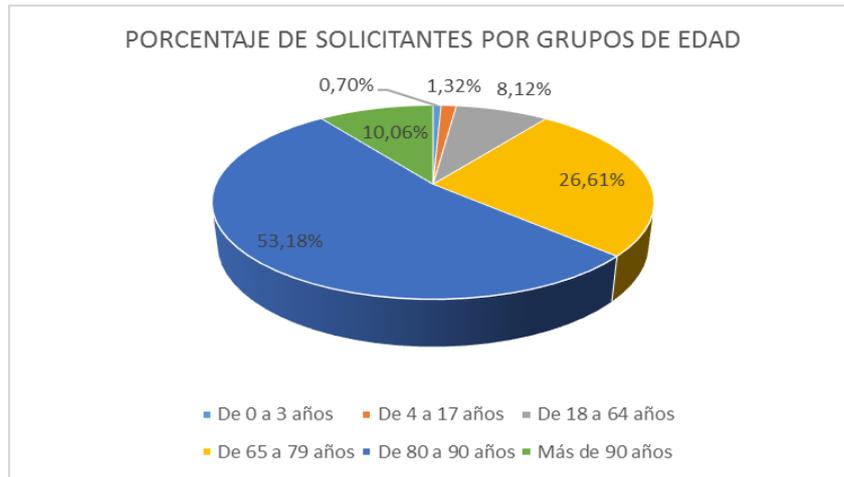
Las solicitudes enviadas a la Comunidad de Madrid, se acompañan del correspondiente informe social de dependencia, elaborado por los Trabajadores y Trabajadoras Sociales municipales. Durante el año 2018, se realizaron **23.083 informes sociales**. La distribución por distritos es la siguiente:

DISTRITO	Nº INFORMES	% INFORMES
Centro	949	4,11%
Arganzuela	1.045	4,53%
Retiro	483	2,09%
Salamanca	880	3,81%
Chamartín	634	2,75%
Tetuán	709	3,07%
Chamberí	928	4,02%
Fuencarral - El Pardo	933	4,04%
Moncloa - Aravaca	661	2,86%
Latina	1.827	7,91%
Carabanchel	2.232	9,67%
Usera	1.121	4,86%
Puente Vallecas	3.098	13,42%
Moratalaz	1.025	4,44%
Ciudad Lineal	1.596	6,91%
Hortaleza	774	3,35%
Villaverde	1.268	5,49%
Villa Vallecas	545	2,36%
Vicálvaro	868	3,76%
San Blas - Canillejas	1.238	5,36%
Barajas	269	1,17%
TOTAL	23.083	100,00%

El análisis de las personas solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia, durante el año 2018, muestra una mayor presencia de mujeres.



El grupo de edad con mayor representatividad es el de las personas con edades comprendidas entre los 80 y 90 años, seguido de quienes tienen entre 65 y 79 años.



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 del programa individual de atención y de la solicitud de aplicación del trámite de urgencia.

Revisiones 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 2018, el Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria ha revisado y gestionado **9.134** revisiones de PIA, remitidas desde los centros de Servicios Sociales.

DISTRITO	Nº REVISIONES PIA	% REVISIONES PIA
Centro	399	4,37%
Arganzuela	106	1,16%
Retiro	880	9,63%
Salamanca	308	3,37%
Chamartín	261	2,86%
Tetuán	364	3,99%
Chamberí	615	6,73%
Fuencarral - El Pardo	588	6,44%
Moncloa - Aravaca	457	5,00%
Latina	848	9,28%



Carabanchel	302	3,31%
Usera	282	3,09%
Puente Vallecas	891	9,75%
Moratalaz	276	3,02%
Ciudad Lineal	238	2,61%
Hortaleza	668	7,31%
Villaverde	365	4,00%
Villa Vallecas	482	5,28%
Vicálvaro	199	2,18%
San Blas - Canillejas	243	2,66%
Barajas	362	3,96%
TOTAL	9.134	100,00%

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 2018 fueron tramitadas un total de **1.520** peticiones de aplicación del trámite de urgencia.

DISTRITO	Nº URGENCIAS	% URGENCIAS
Centro	89	5,86%
Arganzuela	13	0,86%
Retiro	142	9,34%
Salamanca	133	8,75%
Chamartín	30	1,97%
Tetuán	50	3,29%
Chamberí	126	8,29%
Fuencarral - El Pardo	69	4,54%
Moncloa - Aravaca	55	3,62%
Latina	160	10,53%
Carabanchel	33	2,17%
Usera	35	2,30%
Puente Vallecas	155	10,20%
Moratalaz	25	1,64%
Ciudad Lineal	71	4,67%
Hortaleza	90	5,92%
Villaverde	77	5,07%
Villa Vallecas	72	4,74%
Vicálvaro	21	1,38%
San Blas - Canillejas	25	1,64%
Barajas	49	3,22%
TOTAL	1.520	100,00%

3. SEGUIMIENTO Y ORIENTACIÓN EN LOS PROCESOS ASOCIADOS A LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

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, aun 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.





Servicio de Programación, Evaluación y Desarrollo

1. 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 acciones 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 “líderesas”, 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 a quienes cuidan” 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**, al ser una gestión orientada a que tengan resultados en la calidad de vida y el bienestar de las personas usuarias que acompaña y atiende.

También 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*.

La memoria que os presentamos recoge las actividades más relevantes realizadas durante el año 2018 a fin de disponer de una perspectiva global y transversal sobre el conjunto de actuaciones del Departamento.

2. FOMENTO DEL 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". Con los datos del diagnóstico de amigabilidad de la ciudad de Madrid y sus conclusiones, publicados en noviembre de 2015, se elaboró el Plan de Acción Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores que atiende a las necesidades descritas y transformó las propuestas en acciones.

Es un proyecto de gran envergadura, que requiere la participación de forma coordinada y transversal de todas las Áreas de Gobierno Municipales (9 de ellas implicadas directamente en el Plan y actualmente 28 Direcciones Generales y Organismos Autónomos), 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 ha precisado 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 ejecutarlo.

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 implementación de algunas de las acciones municipales, en las que han participado 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 entronca 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 euros**.

Durante este año 2018 el Plan “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores” ha sido difundido en jornadas y otros foros. Se presentó una ponencia con el Plan de Acción Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores, en la Jornada Internacional “Envejecimiento Activo, Diversidad e Interculturalidad”, el 22 de marzo en Madrid; se presentó una ponencia sobre resultados del primer año de este Plan en la Jornada Técnica anual de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, “GENERATIVIDAD. El legado generacional, un derecho y un deber a cualquier edad”, 19 y 20 de junio de 2018, en el Centro Cultural Conde Duque; se ha participado en una mesa de trabajo sobre el Índice de Envejecimiento Activo en las Políticas Públicas, en el “Segundo Seminario Internacional sobre el IEA”, los días 27 y 28 de septiembre, en Bilbao; se ha participado en una Mesa debate en el IMSERSO, “Vías de participación de las personas mayores: Asociaciones y órganos consultivos. Red de ciudades y comunidades amigables con las personas mayores”, el día 2 de octubre de 2018; se ha presentado una ponencia sobre “Diferencias entre hombres y mujeres en indicadores del Índice de Envejecimiento Activo”, en el Seminario Internacional “Genero, Trabajo y Envejecimiento”, el día 26 de octubre en Getafe (Madrid); se ha participado en el “Seminario Final Transferencia de Resultados: Envejecimiento Activo, Calidad de Vida y Género” los días 19 y 20 de noviembre de 2018, en el Centro de Ciencias Humanas y Sociales; se ha participado en la II JORNADA Getafe, Ciudad Amiga de las Personas Mayores, el día 17 de diciembre de 2018, en el Aula Magna de la Universidad Carlos III – Getafe.

Los resultados también se difunden en www.madrid.es/mayores.

Se prepara durante este año la creación de una Comisión Interáreas, órgano colegiado de participación sectorial donde están representados los Coordinadores de todas las Áreas municipales y que constituye un respaldo importante al Plan de Ciudades Amigables. Con funciones de asesoramiento, seguimiento, coordinación y control, está compuesto por Coordinadores Generales y Directores Generales. En dicho grupo se encuentran también los representantes del Consejo Sectorial de PPM de Madrid. Este órgano se reunirá dos veces al año y como satélite tendrá un grupo de trabajo, que ya está funcionando y que es el Grupo Motor Municipal.

La evaluación final del plan está prevista, como marca la OMS, para 2020, si bien se realiza un seguimiento anual del mismo, estando ya consensuados los indicadores que nos sirven para analizar el grado de cumplimiento de las acciones priorizadas.

A primeros de año se han solicitado datos anuales a todas las Direcciones Generales implicadas. Al finalizar el año 2018 estaba previsto que el 100% de las 73 acciones y 149 actuaciones definidas en el Plan estuvieran ya en marcha.

Los datos siguientes hacen referencia a lo acontecido desde el inicio del Plan hasta diciembre de 2018:

En referencia a las **73 acciones**:

Total puestas en marcha + Finalizadas: 67 (91,8%)

No iniciadas: 6 (8,2%).

Puestas en marcha: 60 (82,5%)

Finalizadas: 7 (9,6%)

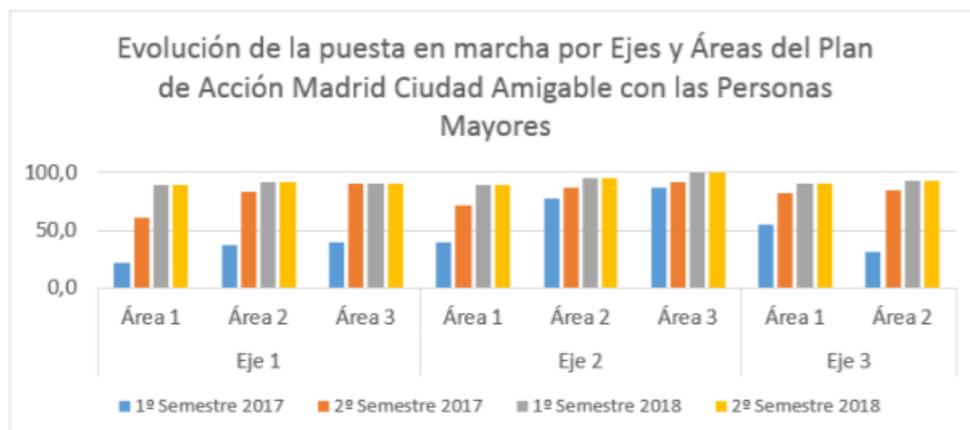
En referencia a las **149 actuaciones**:

Total puestas en marcha + Finalizadas: 138 (92,6%)

No iniciadas: 11 (7,3%)

Puestas en marcha: 116 (77,9%)

Finalizadas: 22 (14,8%)



Algunas de las actuaciones relevantes llevadas a cabo por nuestro departamento en este año han sido dentro de la acción 1.3.1 del Plan, “Fomentar una imagen adecuada del envejecimiento eliminando estereotipos y dando visibilidad a la diversidad de este colectivo para el cambio de actitudes de la sociedad”:

- Con el objetivo de concienciar y sensibilizar a la población general que favorezca una visualización positiva de las personas mayores, se realiza la campaña MADRID, CON LOS AÑOS. Es una campaña que lucha contra los estereotipos y la discriminación por la edad, cuyo fin es educar, incluso persuadir a la sociedad de que las personas mayores no son un colectivo homogéneo unidos por la edad, más bien al contrario, las personas con el transcurso del tiempo, de los años, (edad) siguen siendo únicas. La sociedad debe permitir a este colectivo seguir desempeñando un rol activo en todos los aspectos de la sociedad y Madrid debe de contribuir a este compromiso, buscar una nueva visión de las personas mayores como ética de buen trato. Esta campaña se realizó entre el 1 y 28 de octubre de 2018, a través de mupis, marquesinas de autobuses, pantallas digitales (Callao, ECI, Fnac, Palacio de la Prensa, Capitol), cuñas en radio, cartelería, prensa y web municipal.
- El buen trato, origen de la campaña, ha sido otro de los objetivos que se ha trabajado intensamente en 2018 y que tiene su reflejo en una declaración institucional y la creación de un decálogo que pueden consultarse en la web que cuenta con apartados específicos. Dentro de la sensibilización en el buen trato hacia las personas mayores y como preparación a la creación de una Red de Establecimientos Amigables, se inició la elaboración de una Guía de criterios para ser un establecimiento amigable con las personas mayores.
- Los diferentes contenidos de estos proyectos se pueden encontrar en www.madrid.es/mayores.

Como una herramienta de evaluación el Plan de Acción 2017-2019, se ha incluido la medición del Índice de Envejecimiento Activo (IEA), con el fin de disponer de un elemento común al resto de la Unión Europea. Es una herramienta de medición comparada entre países acerca del potencial de las personas mayores para tener un envejecimiento activo y saludable. Se ha considerado, a priori, como una herramienta idónea tanto para la comparación con otras áreas o ciudades como por su valor en el seguimiento longitudinal a largo plazo. Para su construcción se utilizan una serie de indicadores que se agrupan en cuatro dimensiones: empleo, participación social, vida independiente y segura, y capacidad para un envejecimiento saludable.

Madrid es la primera ciudad que, en el seno de la Unión Europea, ha realizado este cálculo. Podemos considerar nuestro resultado como muy bueno, como anunciaron los datos preliminares. Esta puntuación excede la de España en su conjunto y también la de países con mayor puntuación que España.

Comparativa de los datos de Madrid con España y la UE28

Ambos sexos	1. Empleo	2. Participación social	3. Vida independiente, saludable y segura	4. Capacidad y entornos apropiados para un envejecimiento activo	IEA
Madrid	30,0	17,2	69,2	67,8	37,0
España	23,1	16,2	71,9	57,8	32,5
UE-28	29,1	18,0	71,4	55,9	34,8

Datos de los indicadores del IEA de la ciudad de Madrid, de España y la UE28

Dimensión	Indicador	Total		
		Madrid	España	EU-28
1. Empleo	1.1. Tasa de ocupación en población de 55 a 59	68,5	54,0	63,8
	1.2. Tasa de ocupación en población de 60 a 64	41,1	33,0	34,7
	1.3. Tasa de ocupación en población de 65 a 69	8,6	4,3	11,9
	1.4. Tasa de ocupación en población de 70 a 74	1,9	1,1	6,2
2. Participación social	2.1. % de población =>55 que realiza trabajo voluntario en asociaciones	4,4	3,3	8,7
	2.2. % de población =>55 que cuida a hijos/as y nietos/as al menos una vez por semana	27,4	34,2	26,0
	2.3. % de población =>55 que cuida a personas mayores o discapacitadas al menos una vez por semana	17,7	17,4	18,5
	2.4. % de población =>55 que participa en las actividades de un sindicato, partido político u otro grupo con actividad política	19,6	7,8	18,7
3. Vida independiente, saludable y segura	3.1. % de población =>55 que realiza actividad física o deporte al menos 5 veces/semana	31,6	15,7	16,0
	3.2. % de población =>55 que afirman no haber tenido necesidades médicas o dentales no cubiertas (examen o tratamiento) en los últimos 12 meses	96,3	88,0	87,7
	3.3. % de población =>75 que viven en una vivienda unipersonal o en pareja	62,3	76,4	85,8
	3.4. Ratio entre la renta mediana disponible equivalente de la población =>65 y la de la población <65	93,9	100,0	87,8
	3.5. % de población =>65 que no se encuentran a riesgo de pobreza	89,0	94,7	93,4
	3.6. % de población =>65 sin privación material severa	99,5	97,6	91,2
	3.7. % de población =>55 sin preocupación de poder ser víctima de un delito violento	49,8	78,7	71,4
	3.8. % de población 55-74 que afirman haber recibido algún tipo de formación el mes anterior.	10,5	3,3	4,9
4. Capacidad y entornos apropiados para un envejecimiento activo	4.1. Esperanza de vida a los 55 años dividido entre 50 para calcular la proporción de EV alcanzada sobre el objetivo de 105 años	64,0	60,0	54,6
	4.2. % de esperanza de salud sobre la esperanza de vida total a los 55	61,8	53,9	52,6
	4.3. Salud mental en =>55	83,1	68,3	68,7
	4.4. % de población de 55-74 que utiliza internet al menos una vez a la semana	66,6	38,0	48,0
	4.5. % de población =>55 con contacto diario o frecuente con amigos/as, familias o colegas	78,4	69,0	49,4
	4.6. % de población de 55-74 con educación secundaria superior o terciaria	48,9	31,8	62,5

Podemos valorar la construcción del índice de Envejecimiento Activo como una oportunidad, ya que de algún modo apoya al Plan y la unión a la Red Internacional.

Programas de envejecimiento activo y prevención de la vulnerabilidad

Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid

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	

Grupos de trabajo del Consejo Sectorial

1. “Centros Municipales de Mayores: modelo y normativa”.
2. “Viviendas alternativas para personas mayores/servicios de proximidad”.
3. “Ciudades Amigables con las Personas Mayores”.

Los tres grupos continúan activos al finalizar el año y prolongan su trabajo en 2019.

Temas abordados en el pleno del Consejo

- Información económico-presupuestaria del ejercicio 2018 y del programa de “Personas Mayores”. Anteproyecto de Presupuestos de 2019.
- Procesos internos de evaluación de las Cartas de Servicios para Mayores y del Plan de Acción de 2017-2019 “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores”, y de modificación del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Sectorial de Personas Mayores.
- Progreso y líneas de actuación de los grupos de trabajo.
- Otra información:
 - Iniciativas para fomentar el buen trato hacia las personas mayores y combatir la vulnerabilidad: Campaña de sensibilización “*Madrid, con los años*” y Guía de atención a personas mayores vulnerables que sufren maltrato.
 - Propuesta de Iniciativa al Pleno del Ayuntamiento para que inste al gobierno de la Nación una revisión y actualización de las pensiones de las personas mayores.
 - Informes y campañas 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

- Aprobar por unanimidad la Propuesta de Declaración del 8 de marzo, elaborada por la Comisión Permanente, con motivo del Día Internacional de la Mujer.
- Cubrir las vacantes de la Comisión Permanente del Consejo Sectorial y del grupo de trabajo de “CMM: modelo y normativa”, tras la renuncia del representante de la Fundación 26 de Diciembre.

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

Este proyecto se origina en 2014, a raíz de que desde el Consejo Sectorial de las Personas Mayores de la ciudad de Madrid se identificara un déficit de presencia de las mujeres en las juntas directivas de los centros municipales de mayores y en el marco del Programa Operativo Anual de la estrategia para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de la ciudad de Madrid, que en su objetivo 2 se plantea la necesidad de trabajar

para: **“alcanzar la igualdad real entre mujeres y hombres en la ciudad de Madrid 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”**.

Por ello, de acuerdo con la DG de Igualdad de oportunidades y el Departamento de Servicios Sociales del distrito de Villaverde se decidió llevar a cabo un proyecto piloto en ese distrito a la vista de la trayectoria de trabajo sobre igualdad ya desarrollada por este distrito. Si bien el objetivo general del proyecto es **lograr la igualdad entre mujeres y hombres mayores para el pleno ejercicio de sus derechos**, centrándose más en el **derecho a la participación en los espacios públicos**, se asume como objetivo específico incrementar la participación de las mujeres en la toma de decisiones en los centros municipales de mayores para lo cual se quiere facilitar una toma de conciencia de la importancia de esto, identificar las barreras actuales y apuntar a posibles medidas.

La estrategia adoptada fue:

- Constituir y formar a un grupo de mujeres que lideraran el proceso de debate y reflexión en los centros municipales de mayores en el distrito acerca de qué es participar, por qué las mujeres no ocupan los espacios de participación y el coste que tiene para ellas esto.
- Acompañar y apoyar el proceso de trabajo de las mujeres lideresas en los centros de mayores para establecer y desarrollar un plan de trabajo a largo plazo que surja del proceso de reflexión.

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 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. Si bien su participación en la vida pública del distrito y fuera de éste, es cada vez más amplia, sigue siendo un objetivo lograr una mayor implantación en la vida de los centros municipales del distrito, y en los espacios de tomas de decisiones de éstos. Las lideresas participan en numerosos actos dentro y fuera de los centros municipales de mayores, en Villaverde y también fuera del distrito.

Este año participaron en la jornada organizada por el foro LideA, en el IMSERSO: Liderazgo en las personas mayores.

Paralelamente enlazaron su actividad de radio, iniciada con el apoyo municipal, con un proyecto de Con Mayores en las Ondas, y acoplándole el título de Con Mayor Voz. Han participado en M21 la radio de Madrid, y en distintos programas de mayores y de mujeres. Participan en diversas actividades de los centros de mayores, con la realización de videoforum, asambleas, tertulias, talleres y colaboran con el espacio de Igualdad de Clara

Campoamor en “Talleres activos y dinámicos”. Acuden a actos, entrevistas para diversos medios como El País.

En algunos distritos han surgido iniciativas en este sentido:

En **Chamberí** están desarrollando un proyecto, dirigido a conocer la naturaleza de las relaciones de género entre las personas mayores socias y/o usuarias de los Centros Municipales de mayores del distrito de Chamberí. El objetivo general del estudio diagnóstico ha sido conocer la realidad de los dos centros municipales de mayores del distrito de Chamberí desde una perspectiva de género.

En **Retiro** buscan posibilitar que desde el nuevo espacio de igualdad que se ha abierto en el distrito se acerquen a los centros de mayores para sensibilizar tanto al personal voluntario como a los propios socios y socias.

En **Moratalaz** están llevando a cabo grupos de mujeres mayores por la igualdad. Consiste en dos grupos estables de 5 mujeres mayores cada uno (CMM Moratalaz y CMM Nicanor Barroso) que se reúnen con frecuencia semanal (1h30´/día). Mediante el ensayo y teatralización de unos diálogos escritos por la terapeuta ocupacional, aborda objetivos de educar en igualdad y se ofrece un espacio de desarrollo personal que potencie la mejora de la calidad de vida de las mujeres que participan, desarrollen su creatividad, tomen conciencia de su capacidad personal y mejora de autoestima.

En el distrito **Centro** están llevando a cabo diversas acciones relacionadas con el objetivo estratégico: “Destacar la perspectiva de género como transversal a todas las programaciones que se realicen desde los Centros Municipales de Mayores”. Destaca el Proyecto Ciudad de las Mujeres Centro en los 4 centros de mayores, relacionando el propio espacio público del distrito, con figuras femeninas relevantes de la historia, con un claro objetivo de empoderamiento.

En **Usera** iniciaron un grupo de empoderamiento de mujeres socias de distintos CMM acompañadas por una técnica en animación sociocultural especialista en temas de género. Habitualmente participan 10-12 mujeres que se reúnen con periodicidad quincenal para trabajar sobre temas propuestos por ellas mismas o realizar visitas o salidas de tipo cultural o formativo sobre temas de su interés desde la perspectiva de género. Actualmente es un grupo que han conseguido dinamizar parte de las actividades de los centros y participar activamente en el desarrollo de la programación habitual, animando a otras personas interesadas. Desde noviembre de 2017, como taller propio del programa de animación de los CMM del distrito, funciona otro taller de empoderamiento de mujeres en el CMM Loyola de Palacio, al que acuden 10 mujeres para tratar temas dirigidos a su empoderamiento como mujeres y a proponer actividades en el centro que puedan resultar del interés de todas para intentar reducir la brecha de género existente.

Otros distritos aún no han iniciado un programa de empoderamiento como tal pero está implícito en todas las actividades que realizan.

La evaluación del proyecto fue presentada al 60 Congreso de la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología, siendo merecedora del premio Salgado Alba a la mejor comunicación en forma de poster en el área de ciencias sociales y del comportamiento.

Ejercicio físico al aire libre para personas mayores 'moverse es cuidarse' y observatorio de plazas de actividad física

Surgió desde la *mesa de actividad física* que inició su andadura en 2004. Hoy en día está consolidado como un proyecto municipal de coordinación y apoyo a la promoción del ejercicio. 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 divulgación y 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.

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 el acto contó con la presencia de unas 300 personas participantes. Con esta sesión de ejercicio físico, el Ayuntamiento de Madrid, pretende promocionar entre las personas mayores la actividad deportiva al aire libre, mostrándoles los espacios y servicios que están a su disposición y, gracias a los cuales, la ciudad se convierte en un entorno amigable y adecuado para ellas. Se contó con

la colaboración de Madrid Salud, instalaron una carpa para que las personas asistentes recibieran recomendaciones sobre prevención y control de su salud, valoración de riesgo de caídas y recomendaciones. Desde la Dirección General de Deportes se organizaron rutas de Marcha Nórdica, con la participación de la Federación Madrileña de Montañismo. Desde la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos se dieron recomendaciones sobre el reciclaje y se entregaron folletos y guías.

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 2018 se han realizado 15 encuentros distribuidos en 9 distritos de Madrid, Salamanca, Fuencarral-El Pardo, Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Moratalaz, Villaverde, Villa de Vallecas y Vicálvaro, en los que han participado 453 personas mayores y 436 escolares, sumando un total de 889 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. La valoración media de la actividad en una escala de 0 a 10 fue de 9,43 puntos por parte de los escolares participantes. Las personas mayores valoraron que las actividades eran más divertidas cuando se hacían con jóvenes: 9,58 puntos. Permitían que las personas mayores se sintieran mejor: 9,54 puntos. Les hacía sentirse más integrados en la sociedad y más conectados: 9,43 puntos, y mejoraba las relaciones con personas de otras edades: 9,40 puntos.

Distritos	Colegio	Total asistentes 2018						
		Mujeres	Hombres	total mayores	Niñas	Niños	total niñas/os	total usuarios
Salamanca	Amador de los Ríos	23	3	26	15	17	32	58
Fuencarral-El Pardo I	Virgen del Pilar	26	10	36	26	8	34	70
Fuencarral-El Pardo II	Príncipe Felipe	47	13	60	25	24	49	109
Carabanchel	Parque Eugenia de Montijo	22	5	27	12	15	27	54
Usera I	Ciudad de Jaén	21	9	30	12	11	23	53
Usera II	Ntra. Sra. de Montserrat	36	4	40	24	26	50	90
Usera III	Ntra. Sra. de Montserrat							
Puente de Vallecas I	Virgen del Cerro	22	5	27	11	11	22	49
Puente de Vallecas II	Virgen del Cerro	11	5	16	9	10	19	35
Moratalaz I	Pasamonte	33	5	38	20	28	48	86
Villaverde	República de El Salvador	25	1	26	9	11	20	46
Villa de Vallecas I	Blas de Otero	18	2	20	20	25	45	65
Villa de Vallecas II	Blas de Otero	20	21	41	8	7	15	56
Vicálvaro I	La Presentación	18	13	31	12	13	25	56
Vicálvaro II	La Presentación	21	14	35	14	13	27	62
Total usuarios		343	110	453	217	219	436	889



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 los siguientes distritos:

Distritos	Parque	Total asistentes 2018		
		Mujeres	Hombres	Total
Puente de Vallecas	Cerro del Tío Pío	20	5	25
Fuencarral-El Pardo	La Vaguada	40	10	50
Moncloa II- Chamberí	Parque Oeste	9	0	9
Moratalaz- Salamanca	Eva Duarte	35	2	37
Total usuarios		104	17	121

Este año el programa se inició en 19 distritos y en 34 grupos. Finalmente, se llevó a cabo en 17 distritos, con la participación de un total de 1.203 personas, (216 hombres y 987 mujeres), distribuidas en 39 grupos. Con respecto al año 2017 el número de participantes se ha incrementado en 130 personas.

Distritos	Grupos	Total usuarios	Mujeres	Hombres
Salamanca	Eva Duarte	64	59	5
Chamartín	Parque Sta. M ^a Magdalena	21	17	4
Chamberí	Centro Cultural Galileo	30	25	5
Fuencarral-El Pardo	Vaguada I GRUPO A y B	74	50	24
	Vaguada II GRUPO A y B	93	78	15
	Vocal Vecino Justo Sierra	25	23	2
Moncloa-Aravaca	Sinesio Delgado	55	50	5
	Parque del Oeste	16	16	0
Latina	Cuña Verde	94	76	18
	Caramuel	60	45	15
Carabanchel	Eugenia de Montijo	51	42	9
Usera	Pradolongo	59	49	10
Puente de Vallecas	Cerro del Tío Pío	51	34	17
Moratalaz	Parque de Moratalaz I	77	61	16
	Parque de Moratalaz II	70	59	11
Ciudad Lineal	Parque de los Mosquitos	36	35	1
Hortaleza	Mar Adriático /Ayacuyo	17	11	6
Villaverde	Parque Ciudad de los Angeles	51	48	3
Villa de Vallecas	Santa Eugenia	52	49	3
Vicálvaro	Parque Vicalvarada	68	37	31
San Blas-Canillejas	Parque de Canillejas I	83	72	11
	Parque de Canillejas II	36	33	3
Barajas	Parque Juan Carlos I	20	18	2
Total		1203	987	216

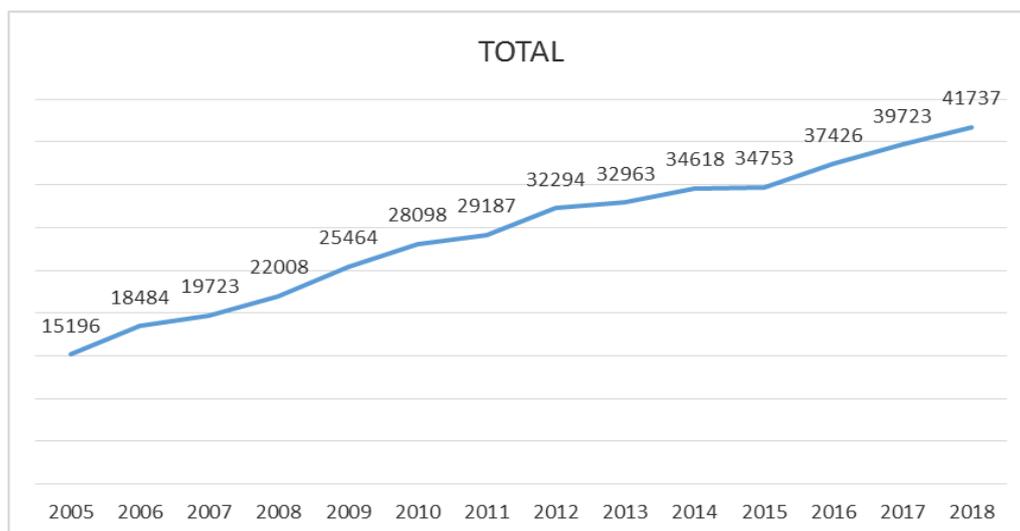
Las actividades han sido dirigidas por monitores/as con la titulación de Técnico Superior en Actividades Físicas y Deportivas (TAFAD), contratados a través de la empresa adjudicataria Hartford.

Observatorio de plazas de actividad física

A raíz de la creación de un Grupo de Trabajo que se inició con fecha de febrero de 2004, compuesto por personal de la entonces Gerencia de Mayores, dentro de la Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano y el Instituto Municipal de Deportes, dependiente de la Vicealcaldía del Ayuntamiento de Madrid, para el establecimiento de un Plan Municipal de Coordinación y Apoyo a las actividades encaminadas a promover el ejercicio físico en mayores, surge la iniciativa de confeccionar un Observatorio de plazas de actividad física municipales. Ambas partes se comprometen a aportar los datos anualmente para el seguimiento y evaluación de las plazas de actividad física para mayores en centros municipales.

En lo correspondiente al año 2018 se cuenta en los Centros de Mayores Municipales con un total de 41.737 plazas en diferentes modalidades de actividad física, cifra superior a la del año anterior en un 5%.

Gráfica de las plazas ofertadas en los CMM 2005-2018

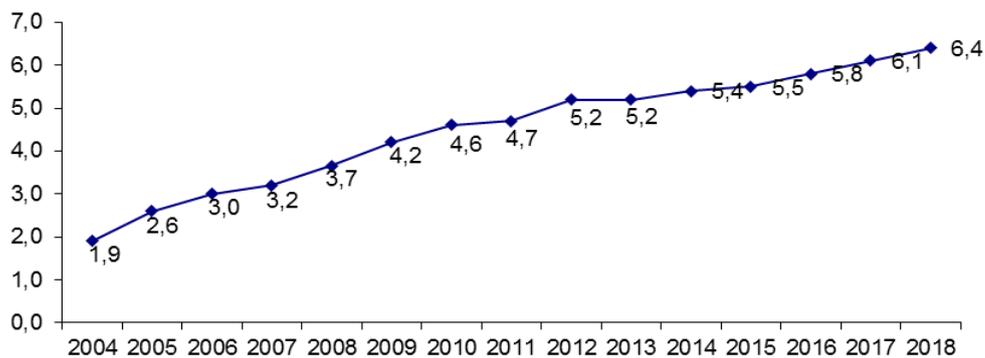


Las plazas ofertadas para mayores en las instalaciones deportivas municipales, son 18.955 entre plazas de actividad física y actividad acuática (datos cedidos por la Dirección General de Deportes). Si esta cifra la sumamos a la cifra anterior de los Centros Municipales de Mayores, nos da una cifra global de 60.692 plazas municipales para mayores y un ratio de 9,2 plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio.

Juntando el número de plazas ofertadas para mayores de los Centros Deportivos Municipales y los CMM, obtenemos la siguiente oferta por años.

DISTRITOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
CENTRO	356	615	611	545	645	765	895	914	980	1006	981
ARGANZUELA	491	507	514	581	606	702	770	799	883	771	968
RETIRO	1068	1292	1625	1318	1713	1677	1860	1615	2197	2346	2635
SALAMANCA	65	150	417	425	707	807	1133	1171	1145	1262	1239
CHAMARTÍN	440	467	467	621	786	738	770	836	832	936	952
TETUÁN	168	528	383	510	608	677	699	593	746	738	900
CHAMBERÍ	688	715	714	730	857	930	893	840	917	840	765
FUENCARRAL	1230	2072	2213	2205	2577	2572	2925	3381	3153	3595	3581
MONCLOA A.	517	644	712	715	868	1072	1328	1080	1031	1118	1130
LATINA	2469	2271	2281	2281	2741	2287	2331	2293	2253	2709	2647
CARABANCHEL	2125	2304	2329	2440	2587	2542	2751	2827	2952	2951	3110
USERA	1235	1675	2191	2283	1876	1640	1640	1575	1640	1631	2009
PTE. VALLECAS	2086	2252	2512	2472	2609	2761	2718	2087	3084	3361	4084
MORATALAZ	2177	2338	2680	2660	2884	2997	2975	3156	2802	2596	3438
C. LINEAL	940	1210	1331	1281	1469	1430	1476	1512	1826	2502	1960
HORTALEZA	2576	2937	3083	3422	3437	2995	3617	3847	3725	3582	3530
VILLAVERDE	1348	1225	1857	2253	2353	3177	2630	2730	3494	3656	3418
V. VALLECAS	673	705	606	606	718	873	964	985	985	1034	1147
VICÁLVARO	352	502	571	763	1015	1139	909	1097	1217	1172	1238
SAN BLAS	704	815	731	806	1030	962	1042	1081	1255	1529	1580
BARAJAS	300	240	270	270	208	220	292	334	309	388	425
TOTAL	22008	25464	28098	29187	32294	32963	34618	34753	37426	39723	41737

Evolución del ratio de plazas municipales de actividad física



La distribución por distritos es desigual como se observa en la siguiente tabla:

DISTRITOS	CMM	D. G. De Deportes	Total plazas	Población mayor 65	Ratio%	Diferencia 2017- 2018
1. Centro	981	746	1727	21.513	8,0	0,3
2. Arganzuela	1147	1415	2562	29.094	8,8	1,8
3. Retiro	2635	583	3218	30.377	10,6	0,8
4. Salamanca	1239	718	1957	34.755	5,6	-0,1
5. Chamartín	952	1115	2067	33.557	6,2	0,6
6. Tetuán	900	1375	2275	30.528	7,5	0,6
7. Chamberí	765	1240	2005	33.552	6,0	-0,4
8. Fuencarral-El Pardo	3581	1352	4933	50.230	9,8	0,0
9. Moncloa-Aravaca	1130	1024	2154	25.719	8,4	-1,4
10. Latina	2647	2639	5286	59.046	9,0	-0,2
11. Carabanchel	3110	637	3747	48.641	7,7	0,1
12. Usera	2009	459	2468	23.842	10,4	1,7
13. Puente de Vallecas	4084	865	4949	41.967	11,8	1,6
14. Moratalaz	3438	503	3941	24.509	16,1	3,3
15. Ciudad Lineal	1960	1317	3277	49.445	6,6	-1,1
16. Hortaleza	3530	320	3850	34.416	11,2	-0,3
17. Villaverde	3418	609	4027	25.890	15,6	-0,9
18. Villa de Vallecas	1147	246	1393	13.309	10,5	0,7
19. Vicálvaro	1238	840	2078	10.328	20,1	0,8
20. San Blas-Canillejas	1580	577	2157	27.642	7,8	0,1
21. Barajas	425	375	800	8.431	9,5	-0,1
TOTAL	41916	18955	60871	656.791	9,3	0,3

Sensibilización: web madrid.es, Facebook y AYRE sectorial

Este programa por su carácter transversal, incluye todas aquellas actividades de difusión y sensibilización que se han ido exponiendo a lo largo de esta memoria en cada uno de los programas. Su objetivo es 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 las personas mayores, cuidadoras o agentes intermedios, poniendo en marcha los medios más oportunos de información.

Estas actividades promueven la sensibilización social a la ciudadanía de Madrid en materias que afectan directamente a nuestros mayores: actitudes, aptitudes, valores, estilos de vida generadores de salud, recursos que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio, y en especial las situaciones de necesidad social, abandono y negligencia. Se establecen tres niveles metodológicos independientes y complementarios para lograr estos fines como son:

- **Divulgación:** conjunto de actividades que se dirigen al público en general para transmitir un conocimiento y hacerlo popular. Los formatos son: revistas, documentales, campañas publicitarias en vías públicas, redes sociales: Facebook madridmayores, página web madrid.es, difusión postal, libros, folletos divulgativos...
- **Información:** son actividades más procesadas que requieren de un emisor fiable y una información útil para el destinatario, realmente su procedimiento se asemeja a un asesoramiento. Los medios son las campañas proactivas o llamadas a demanda de los usuarios complementada con información útil, o campañas monográficas a través del servicio de Teleasistencia u otros dispositivos municipales.
- **Sensibilización:** acciones encaminadas a promover actitudes respecto a situaciones o aspectos determinados que faciliten cambios al respecto.

Además de los medios de que dispone la DG de Personas Mayores, colaboramos con el tercer sector para temas de comunicación por ambas partes. Contar con las empresas que prestan determinados servicios nos permite dirigirnos a una población diana más específica y realizar campañas más intensas en momentos clave (inicio de programas como Cuidar a quienes Cuidan, Convive y Ejercicio al aire libre), con el fin de captar personas usuarias.

Alimentamos herramientas importantes en materia de información como la intranet municipal (AYRE) que facilita mantener actualizadas a las/los profesionales municipales, y utilizamos la herramienta de gestión CIVIS para avisos especiales. Asumimos la actualización de contenidos sobre mayores en www.madrid.es.

Colaboramos con los medios y hemos iniciado esfuerzos para estar más presentes en las redes sociales (Facebook madridmayores).

Durante el 2018 se han renovado esfuerzos para dinamizar el perfil de Facebook 'madridmayores'. Hemos contado con la colaboración de 2 periodistas de la Agencia para el Empleo en el Departamento, durante los meses de enero y febrero y otra periodista desde el mes de diciembre de 2018.

Se han hecho publicaciones de diversa tipología de interés: ocio y cultura, igualdad, prestaciones sociales, derechos buen trato, salud y calidad de vida, vulnerabilidad y cuidados, envejecimiento activo, etc...

A través del portal 'Mayores' en www.madrid.es alcanzamos los siguientes objetivos:

- Acercar las nuevas tecnologías, prestando mucha atención a la accesibilidad de la página.
- Ser una herramienta de comunicación entre mayores y Ayuntamiento. Permite la retroalimentación teniendo en cuenta la opinión del usuario, a través del uso del sistema de sugerencias y reclamaciones.



- 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.
- Promover la participación para y desde los mayores. Se informa sobre espacios de participación y se anima a que sean activos en ellos.
- Facilitar las relaciones sociales mediante el uso de redes sociales e información de actividades para mayores e intergeneracionales.

TODO SOBRE MAYORES

			
Centros de Día	Centros Municipales de Mayores	Servicio de Ayuda a Domicilio	Teleasistencia Domiciliaria
Otros programas y servicios	Facebook 'madridmayores'	Asociaciones de voluntariado para mitigar la soledad	Índice de envejecimiento activo de la ciudad de Madrid

Quizá también te interese ...

			
Madrid, con los años	Establecimientos amigables con las personas mayores	Consejo Sectorial de las Personas Mayores de Madrid	Madrid, ciudad amigable con los mayores
			
15 de junio - Día mundial de la toma de conciencia contra el maltrato y el abuso de las personas mayores	Cuidar a quienes cuidan	Ejercicio físico	Soledad en las personas mayores

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

Programas preventivos

Convivencia intergeneracional

El programa “Convive” se viene desarrollando desde septiembre del año 2013, aunque con anterioridad ya existían otros programas similares. Es un programa de solidaridad intergeneracional, cuyo principal objetivo es 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.

Su objetivo fundamental es contribuir al incremento de bienestar de las personas mayores, facilitando la permanencia de éstas en su domicilio y ampliando la oferta de recursos para esta población.

Su carácter marcadamente social, fomenta la solidaridad entre las dos generaciones, así como la comunicación y el intercambio de experiencias. Proporciona ayuda para atenuar el problema de soledad de los mayores, facilita alternativas de alojamiento a los jóvenes universitarios, algo de especial utilidad para los que acceden desde fuera de Madrid, promoviendo y facilitando relaciones de ayuda mutua entre generaciones.

Este programa se gestiona 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.

Difusión

A través de campañas informativas desde algunos medios de comunicación, y las llevadas a cabo a los Trabajadores Sociales de Atención Social Primaria en los distritos y a los Centros Municipales de Mayores, se intenta llegar a aquellas personas susceptibles de beneficiarse de este programa. También a través de www.madrid.es, de la intranet municipal ‘Ayre’ y del Facebook *madridmayores*, se trata de alcanzar a un público más amplio.

La captación de estudiantes se realiza a través de las páginas web de las universidades, de las Oficinas de Atención al Alumno, y mediante de la página de Solidarios para el Desarrollo.

Actividad

En la siguiente tabla se muestran los datos del número de convivencias durante el año 2018:

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Solicitudes de años anteriores aceptadas a 01/01/18													41
Solicitudes Nuevas	7	5	4	7	2	4	6	5	11	6	9	3	69
Solicitudes Totales	48	53	57	64	66	70	76	81	92	98	107	110	110
Desestimadas/Rechazadas	4	2	2	2	0	1	0	1	0	0	0	0	12
Convivencias Iniciadas	3	2	2	0	0	0	0	0	37	8	6	7	65
Bajas convivencias	0	6	4	2	4	5	6	21	5	4	1	4	62
Convivencias final de mes	44	40	38	36	32	27	21	0	32	36	41	44	
Convivencias Totales	44	46	48	48	48	48	48	48	85	93	99	106	106

Motivos de interrupción de las convivencias:

Problemas de salud de la persona mayor	Estudiante se va fuera a vivir a otra ciudad	Estudiante finaliza estudios	Problemas de Convivencia	Fallecimiento persona mayor	Otros	Estudiante finaliza curso y reanuda convivencia en septiembre
7	11	13	5	3	3	20

Gestión y Seguimiento

La entidad Solidarios para el Desarrollo entrevista a los solicitantes, propone las parejas de convivencia y hace que estudiante y persona mayor firmen los acuerdos que van a regir la convivencia. Además trata de resolver las incidencias y conflictos que puedan surgir.

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 el encuentro tuvo lugar el sábado 15 de diciembre en el Café La Flauta Mágica, acudieron 20 asistentes, fue una actividad para cerrar el curso, en torno a un desayuno y un espectáculo de Magia, en la que los participantes pudieron despedirse e intercambiar impresiones.

Los estudiantes realizaron el día 3 de diciembre una actividad de formación con el objetivo de desarrollar habilidades y recursos para mejorar la convivencia en el marco del programa a partir del intercambio de experiencias. Se abordaron las situaciones problemáticas que pueden darse en una convivencia y se reflexionó sobre las posibles respuestas y propuestas de mejora.

Evaluación

Con carácter trimestral, se reúnen todas las partes del convenio para analizar la evolución del programa. Es un programa que cuenta con una alta satisfacción por parte de los participantes, con una valoración de 9.1 por parte del estudiante y de 9.2 por parte de las personas mayores. Las personas mayores y los estudiantes han resaltado fundamentalmente el valor de la compañía que aporta el programa y la tranquilidad de

contar con alguien por la noche. Las universidades valoran el programa como de utilidad para estudiantes con pocos recursos, muchos de los cuales son extranjeros.

Se han realizado esfuerzos en materia de difusión, sobre todo para llegar a perfiles de persona mayor más autónomos y más orientados a valorar el componente de experiencia intergeneracional y menos orientada al cuidado y tranquilidad de la persona mayor. El programa tiene un gran potencial de crecimiento como respuesta desde la propia comunidad para construir desde la solidaridad intergeneracional una sociedad que se enriquezca de la propia diversidad.

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 vivan 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. Este fue renovado por la misma empresa desde el 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2019.

El programa es plurianual, empezó en octubre 2017 y acabó en junio 2018. Se desarrolla de octubre a junio, a lo largo de 25 sesiones, de una hora y media de duración. Se ha trabajado con 22 grupos, distribuidos en 20 distritos municipales. En octubre con el inicio del nuevo contrato se pasaron a realizar 22 grupos, con la peculiaridad de que uno de ellos se realiza de tarde y en él tienen cabida personas cuidadoras de cualquier distrito de Madrid. El nuevo programa está diseñado para atender a personas cuidadoras con sobrecarga en las 16 sesiones psicoterapéuticas dirigidas por psicólogos, las 6 sesiones educativas corren a cargo de Terapeutas Ocupacionales, profesionales Diplomados en Enfermería y del Derecho, y son atendidas personas cuidadoras con cualquier grado de sobrecarga. Estas son seguidas por 3 sesiones de mejora con contenidos adecuados a las necesidades del grupo.

Otra peculiaridad del nuevo contrato son la creación de grupos de autoayuda auto-gestionados en cinco distritos, cada periodo, para que sean llevados a cabo por profesionales del distrito, dirigidos y tutelados en un principio por psicólogos de la empresa adjudicataria. Este curso han participado los siguientes distritos: Arganzuela, Retiro, Ciudad Lineal, Moncloa-Aravaca y Latina, con un total de 58 personas, con una media de edad de 68,7 años.

En el año 2018 por el programa han pasado, en total 661 personas cuidadoras principales (suma de los *).

Grupos/Usuarios	EDICION 2017-2018				EDICION 2018-2019
	Programa edición 2017-2018 (Oct-Dic 2017)	Programa edición 2017-2018 (Ene-Feb 2018)	Programa edición 2017-2018 PSICOTERAPEUTICO (Oct 2017- Feb 2018)	Programa edición 2017-2018 PSICOEDUCATIVO (Feb.-Mayo 2018)	Programa edición 2018-2019 (Oct-Dic 2018)
Incorporaciones		0	313	46*	
Usuarios que empiezan	313	283*		260	332*
Usuarios que finalizan	283	214	214		280
Bajas	30	69	99		52
Adherencia	90%	76%	68%		84%
Asistencias totales	1.751	1.173	2.924	981	1.083
Media de usuarios por grupo	8,84	7,6	8,3	7,5	9,1

Las ratios de adherencia, en la edición 2017-2018, son de 68%. 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, el Facebook Madridmayores, del teléfono de información del Ayuntamiento 010 y de empresas prestadoras de servicios.

Las trabajadoras y 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 79% de los casos (esposas e hijas). Los varones cuidadores representan el 21% y son mayoritariamente cónyuges. La edad media es de 67,5 años.

Las personas cuidadoras, en el 80% de los casos, atienden a mayores dependientes que sufren demencia. El 41% cuida al mayor en soledad. Las personas cuidadas son dependientes en la práctica totalidad de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

Se han estudiado las repercusiones que a nivel socio familiar ha tenido el programa evaluando el impacto que este ha tenido sobre aspectos cotidianos, sociales y familiares en la vida del cuidador.

Se utilizan variables de relación social y familiar, así como de petición y aceptación de ayuda.

En la esfera personal se siente mejor el 58% y consideran saber cuidarse mejor el 59%, son muchos los aspectos que mejoran: Las relaciones sociales un 37% y familiares el 35%.

El 41% de los cuidadores ha aprendido resolver problemas cotidianos, han mejorado la convivencia con el mayor el 46%, con el resto de la familia el 32% y han aprendido a pedir ayuda un 40%.

Un 59% conoce nuevos recursos formales y el 47% de los cuidadores ha tramitado recursos sociales de apoyo en el transcurso del programa”.

Por todo ello, podemos deducir que el programa les ha permitido hacer visible su situación y buscar soluciones para conseguir una existencia más cómoda, eficaz y satisfactoria para sí mismos y también para la persona que cuidan. Se evidencia como al finalizar el programa, el cuidador trata de organizarse y sobreponerse para afrontar mejor esta demanda.

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	131 (65,5%)
		NO	69 (34,5%)
	Ansiedad	SI	172 (86%)
		NO	28 (14%)
	Disfunción social	SI	142 (71%)
		NO	58 (29%)
Depresión	SI	59 (29,5%)	
	NO	141 (70,5%)	

* Medido con el test GHQ 28. Datos edición 2017-2018.

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.

El pasado año se estudió el impacto de la pérdida de la persona cuidada en términos de soledad, concluyendo que la pérdida puede ser especialmente traumática y comportar importantes sentimientos de soledad. Se considera necesario establecer un seguimiento de estos casos, en especial cuando la ayuda prestada a la persona cuidada desaparece con ella. Algo que se ha incorporado al programa tras esta evaluación. El trabajo fue presentado en el 60 congreso de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología.

Programas de atención a la vulnerabilidad

El objeto de este programa es llegar a 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 contemple 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, Grandes Amigos, 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 y 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):

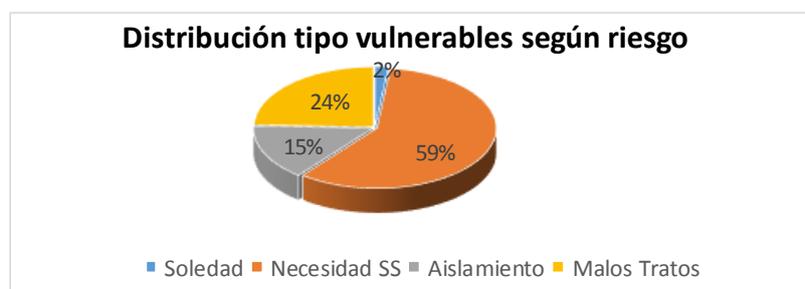
SCREENING-EMERGENCIAS 2018	Casos valorados	Casos detectados	Índice de detección de mayores en riesgo
	745	26	3,5

Esos 26 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 Screening o los derivados por otros servicios (ver tabla más abajo), son valorados en la “Mesa de Vulnerabilidad de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales”, 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

		Total
Casos valorados		981
Procedencia	SAMUR Social	632
	Samur PC	194
	Screening Emergencias	30
	D.Gral.Mayores	46
	SS.SS. Distrito	79
Clasificación	Soledad	16
	Necesidad SS	376
	Aislamiento	69
	Malos Tratos	130
	Social / en intervención	390
Intervención	Derivaciones informadas a Distrito*	89
	Derivaciones a Voluntarios**	10

*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 de mesa de vulnerabilidad atendidos por entidades de voluntariado a 31 de diciembre 2018:

Casos atendidos 2018	Total	Continua de año anterior	2018	Con voluntario adjudicado	Pendiente adjudicación voluntario	Rechazan voluntario
	26	14	12	22	1	3

En 2018 se han atendido con un seguimiento especial (ya protocolizado) desde las empresas prestadoras del servicio de Teleasistencia, a 16 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.

4. APOYO A LA SOLEDAD

Actuaciones más específicas

- Envío de 77.000 cartas a personas mayores de 80 años solos para ofrecimiento de recursos y detectar riesgo.
- Apartado específico en la Web municipal.
- Screening.

Durante los meses de enero, febrero marzo y abril de 2018 se continúa, en colaboración con Agencia para el Empleo, con screening de **personas cuidadoras** que han pasado por el programa Cuidar al Cuidador, para de identificar soledad o cualquier tipo de riesgo o necesidad no cubierta, entre esta población, y conocer posibles necesidades.

Se realizan en estos meses 317 llamadas, valorando un total de 197 casos, de los cuales se identifican 20 casos en situación de riesgo, 8 posible necesidad sociosanitaria, y 2 posible negligencia y/o malos tratos, estos informados a Servicios Sociales de Distrito para su intervención, y 10 casos de soledad, 4 con solicitud de voluntariado y el resto no aceptan al realizar actividades, tener apoyo familiar y social.

Se realiza también, durante los meses de enero, febrero y marzo, screening de personas inmigrantes mayores de 80 años que viven solos o con convivientes de edad similar de la ciudad de Madrid, cuyo **país de nacionalidad no perteneciente a la U.E.** para identificar sentimiento de soledad no deseada con el fin de contribuir a paliar/evitar tal sentimiento, además de identificar otro tipo de riesgo o necesidad no cubierta, entre esta población

A fecha de enero de 2018 existen según datos de padrón en la ciudad de Madrid 148 personas inmigrantes en dicha situación, de los cuales solo 54 tienen teléfono. Se realizan 225 llamadas, valorando 26 personas inmigrantes, ya que el resto no se localizan. De estas, 6 no son caso al no vivir solos y su conviviente ser menos de 65 años, 17 se encuentran en situación de no riesgo y solo en 3 se detecta posible situación de necesidad sociosanitaria siendo remitidos a distrito para valoración e intervención.

La colaboración con las entidades mencionada con anterioridad va más allá de lo descrito en la mesa de vulnerabilidad. El apoyo a las personas mayores que se sienten solas, mediante acompañamiento domiciliario, se extiende a unas 800 personas, mientras que el trabajo comunitario con el proyecto grandes vecinos se ha desarrollado en 23 barrios de 7 distritos. A ellos hay que añadir los proyectos realizados desde los distritos.

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. En estos casos se inicia el Protocolo de Intervención y se trabaja la aceptación de recursos formales (los propios de la red sociosanitaria) e informales (apoyo de familiares, vecinos...).
- 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, que nos permita detectar lo más rápidamente posible cualquier cambio en su situación que favorezca una intervención, bien hacia la normalización, bien hacia la custodia.
- 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.

El porcentaje mayor de casos corresponde a aquellos del perfil 3 o custodia, sin embargo, este porcentaje ha ido disminuyendo paulatinamente a lo largo de los 13 años de funcionamiento del Servicio de Apoyo Psicológico, incrementándose 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.

Respecto a la distribución mensual de las derivaciones durante el año 2018 se han recibido derivaciones todos los meses del año, excepto en el mes de agosto, seguramente por tratarse de un mes de baja actividad que suele coincidir con período vacacional.

Derivaciones recibidas para SAP en 2018

Derivaciones	41
Desestimaciones	12
Casos incluidos	29

Respecto a las derivaciones recibidas, en 2018 se ha mantenido la tendencia que se venía repitiendo desde el año 2011 de derivaciones en el rango 41-55 casos anuales.

En cuanto a los casos desestimados, 12 durante el presente ejercicio, se mantiene la tendencia a la disminución de casos no incluidos en el SAP iniciada en 2013. Sobre los motivos para la desestimación de los 12 casos, se realiza el siguiente análisis:

- en 4 casos (33,34%) iba a iniciarse, o ya estaba iniciado, expediente en Fiscalía de Mayores en el momento de la derivación.
- 1 caso (8,33%) respondía al perfil del Programa de negligencia y malos tratos psicológicos.
- 6 casos (50%) estaban recibiendo ayudas, o se habían solicitado, en el momento de la derivación.
- 1 caso (8,33%) tenía apoyo de familiares y una situación de brote agudo de sus problemas de Salud Mental.

Datos de atención

Casos a 1 de enero de 2018	42
Casos a 31 de diciembre 2018	36
Solicitudes nuevas	41
Desestimaciones	12
Altas	29
Bajas	35
Media de casos atendidos en el mes	42
Casos atendidos	71

En el ejercicio 2018, se han atendido 83 casos, de los cuales:

- **12 casos** descartados, en los que se ha hecho una labor de asesoramiento.
- **71 casos** en los que se ha intervenido según protocolos, de los cuales:
 - **35 casos** cerrados durante el ejercicio 2018.
 - **36 casos** cuya intervención continúa abierta al finalizar el ejercicio 2018.

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.

- 3 informes de valoración a petición de SS.SS.
- 4 informes para Salud Ambiental

Programa de intervención específica en malos tratos

El programa de malos tratos, además de con personal municipal, 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.

Datos de atención

Casos a 1 de enero de 2018	60
Casos a 31 de diciembre 2018	35
Solicitudes nuevas	38
Desestimaciones	11
Altas	27
Bajas	52
Media de casos atendidos en el mes	49
Casos diferentes atendidos (acumulados)	87

El máximo número de casos en activo en un mes ha sido 65, siendo el tipo de maltrato más atendido el Maltrato Psicológico (54%) No todos los casos requiere el mismo nivel de intensidad de intervención.

Informes emitidos: 41 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 comenzó a participar 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 personal municipal a través de la Escuela Municipal de Formación, Curso Hospital Gregorio Marañón, Formación Soledad, Policía Municipal y Jornadas Técnicas DGPMSS donde se presentaron dos comunicaciones.

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.

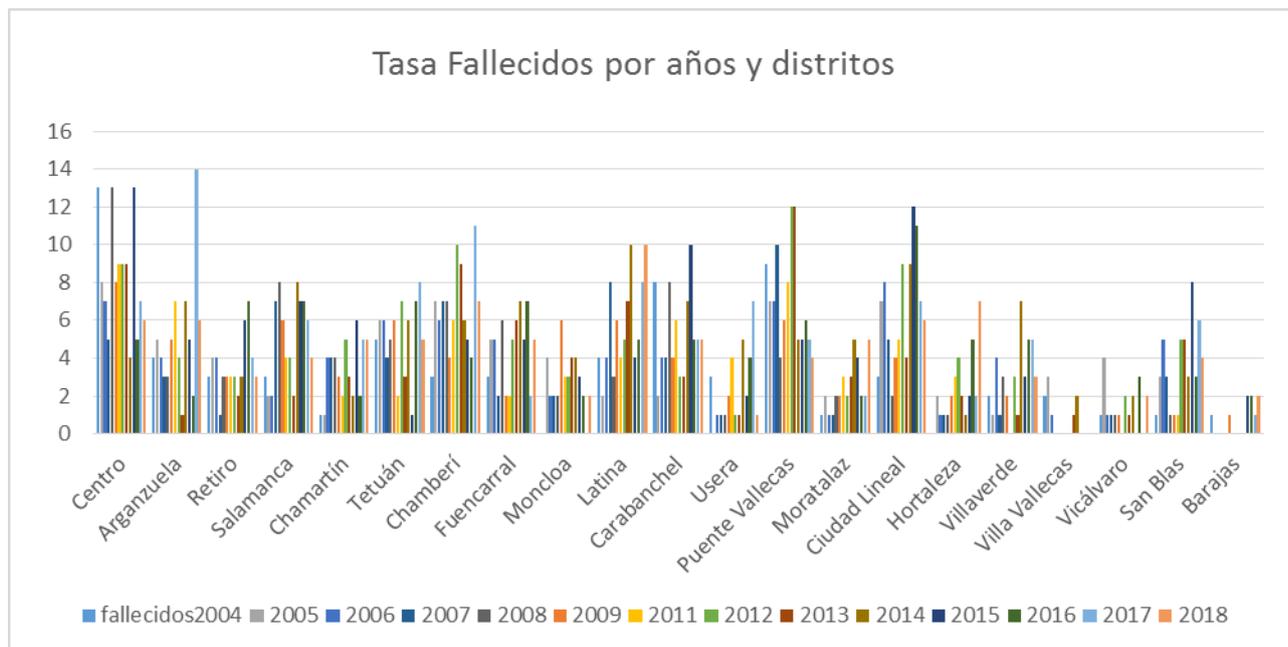
Dirección General de Emergencias y Protección Civil, que nos informa de las aperturas de puerta en domicilio con resultado de fallecimiento. Esta información se complementa con Padrón, CIVIS, información de visita al domicilio de fallecido y Registro Civil, lo que nos permite conocer su perfil. En 2018 los datos de estas actuaciones son:

Año	Total Actuaciones	Auxiliados	%	Fallecidos	%
2018	799	707	89	92	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 2018 son los siguientes, según toda la información recabada:

AÑO	TOTAL	SIN DATOS	CLASIFI-CADOS	SIN RIESGO	%	EN RIESGO	%	AISLADOS	%
2018	92	4	88	51	58%	20	22,7	17	19,3

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).



5. 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, cómo 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 2018 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 casi todos los servicios para mayores (Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), Centros de Día, Residencias, Apartamentos, Centros Municipales de Mayores,

Respiro Familiar, Teleasistencia Domiciliaria (TAD), Comidas a Domicilio, Productos de Apoyo, Ejercicio al aire Libre y Programa Cuidar a quienes Cuidan) 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, Programa de Control de Calidad de los Servicios, Programa Cuidar a quienes Cuidan y Programa de Ejercicio al aire Libre.

Hemos realizado un total de 172,5 visitas a entidades, 8.901 encuestas telefónicas, 8 grupos de discusión y 5 grupos de mejora. Se han realizado también 2 estudios comparativos con otras ciudades españolas de los servicios de Comidas a Domicilio y del servicio de Productos de Apoyo.

Dentro del marco del servicio de Control de Calidad se han realizado además dos jornadas formativas de sensibilización dirigidas a profesionales municipales, el día 27 de febrero una jornada sobre “La verificación del cumplimiento de estándares de calidad”, y el día 24 de abril sobre “Técnicas cualitativas de investigación”.

Las actuaciones realizadas dentro del control de calidad y en los diferentes servicios, se aprecian en la tabla siguiente:

	Encuesta larga	Encuesta corta	Verificación entidad jornada completa	Verificación entidad media jornada	Grupos de Discusión	Grupos de Mejora	Estudios comparativos
Cuidar a quienes Cuidan	155					1	
Servicio de Lavandería						1	
Respiro Familiar			4	3			
Centros de Día	1.406		86	2			
SAD		1.209	27				
Comidas a Domicilio	701		2	1			1
Productos de Apoyo			4			1	1
Fisioterapia Preventiva							
TAD	1.209		41	1			
Residencias y Apartamentos			3	2			
Centros Municipales de Mayores		1.210					
Ejercicio al Aire Libre			1			1	
Atención Centrada en la Persona					2		
Envejecimiento Activo		3.011					
Otros: Ciudad Amigable, Control de Calidad					6	1	
	3.471	5.430	168	9	8	5	2
	8.901		172,5				

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 cinco últimos años:

Servicio	2014	2015	2016	2017	2018
Opinión General					
TAD	8,9	8,7	9,4	9,4	9,25
CD Municipal		9,04	8,7	8,8	8,6
CD Privado					
SAD		8,2	8,07	8,4	8,3
CMM				8,3	8,3
Comidas a Domicilio	7,9			8,1	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	8,75
Grado de recomendación					
TAD	96,2%	96,8%	99,1%	97,5%	97,4%
CD Municipal		97,2%	97,7%	96,4%	97,5%
CD Privado					
SAD		95,5%	96,4%	95,3%	93,1%
CMM		98,1%	96,2%	96,7%	95,7%
Comidas a Domicilio	94%			90,3%	88,4%
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%	98,7%

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 solicitan 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 (Calidad y Evaluación). 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.

La evaluación de las Cartas de Servicios de 2018 se ha realizado recientemente. En la siguiente tabla se muestra el grado de cumplimiento de las 4 Cartas de Servicios, incluidos los 5 indicadores relativos a las SyR:

Carta de servicios	Nº total de indicadores	Nº de indicadores cumplidos	Porcentaje de indicadores cumplidos
Teleasistencia Domiciliaria	26	20	77%
Servicio Ayuda a Domicilio	29	26	90%
Centros de Día	23	14	61%
Centros Municipales de Mayores	42	31	74%

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	índice 2018
1	2,8	2,2	2,4	3,5	2,3	2,7	2,5	3,2	4,3	3,8
2	1,4	1,2	0,8	1,4	1,2	1,3	1,4	2,1	1,8	1,3
3	0,9	0,8	0,8	1,0	0,6	0,8	1,2	1	1,2	1,1
4	1,4	1,2	2,3	0,8	1,2	1,0	1,7	1,6	1,7	1,3
5	0,6	0,7	0,5	0,8	0,8	1,0	1,3	1,1	1,0	1,1
6	0,9	0,9	0,9	1,0	0,8	0,9	1,2	1,6	2,1	1,4
7	1,2	1,2	1,2	0,7	0,8	0,8	1,0	0,8	1,3	1,3
8	0,6	0,7	0,5	0,8	0,4	0,3	0,6	0,7	1,0	0,9
9	1,2	1,0	1,0	1,0	0,6	0,7	1,0	0,9	1,0	1,4
10	0,6	0,6	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	1,3	1,7	1,5
11	0,9	1,0	1,1	0,8	1,3	1,2	1,1	1,7	2,0	1,7
12	1,1	1,2	0,7	1,9	1,2	0,9	1,0	1,4	2,3	1,6
13	1,2	1,3	1,2	1,6	1,4	1,7	1,4	1,5	2,6	2,4
14	0,6	0,9	0,7	0,6	0,9	0,9	1,0	1,7	0,9	1,1
15	0,9	1,0	1,0	0,9	1,1	1,1	1,2	1,3	2,0	1,9
16	0,2	0,7	0,5	0,2	1,0	0,6	0,9	1	1,5	1,3
17	0,8	0,7	0,5	0,6	0,4	0,6	0,5	0,9	1,1	0,9
18	0,9	2,2	2,3	0,7	1,5	0,9	0,9	0,9	1,4	1,2
19	1,1	1,2	1,2	0,7	1,1	0,9	0,8	0,4	1,1	1,0
20	1,5	1,0	0,7	0,6	1,5	1,2	1,5	1,2	2,1	1,7
21	1,5	0,6	0,4	0,4	0,2	0,8	0,1	1,2	1,2	0,5

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 las personas usuarias de los servicios, como la de sus cuidadores/as y familiares. Su participación, como titulares de derechos y también de responsabilidades, resulta imprescindible y es en sí misma, un derecho.

La opinión de las personas mayores y su experiencia directa como persona usuaria, aportan un caudal de información muy interesante. Su valoración ha de servirnos para reflexionar sobre nuestras actuaciones pero a la vez es un impulso para su propia reflexión, de manera 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.

Valoración global y grado de recomendación de los 3 grandes servicios de apoyo a la permanencia en el domicilio										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Servicio	Opinión general									
TAD	9,5	9,7	9,6	8,25		8,95	8,7	9,4	9,37	9,25
CD Municipal	8,6		8,8	7,61	8,0		9,04	8,7	8,81	8,58
CD Concertado		8,5		7,57						
SAD	8,7		8,6	8,29	7,47		8,2	8,07	8,44	8,31
Grado de recomendación										
TAD	97%	99,8%	99%	99,3%		96,2%	96,8%	99,1%	97,5%	97,4%
CD Municipal	96%		94%	96,8%	97,7%		97,2%	97,7%	96,4%	97,5%
CD Concertado		95,2%		97,8%						
SAD	99%		97%	97,4%	97,2%		95,5%	96,4%	95,3%	93,1%

Programa de gestión del conocimiento sobre la vulnerabilidad de los mayores en el ámbito social del Ayuntamiento de Madrid

Contar con 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.

2010 Actividades/ asistentes	2011 Actividades/ asistentes	2012 Actividades/ asistentes	2013 Actividades/ asistentes	2014 Actividades/ asistentes	2015 Actividades/ asistentes	2016 Actividades/ asistentes	2017 Actividades/ asistentes	2018 Actividades/ asistentes
21 / 882	14 / 721	13 / 667	10 / 866	14 / 858	15 / 693	18 / 785	8 / 392	8 / 512

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 2018 suman 82 las buenas prácticas presentadas en este Catálogo de buenas prácticas en los Centros de Día.

6. FORMACIÓN

Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local

Sesiones formativas	Nº ediciones	Total asistentes
R11-2370. Modelo de atención integral y centrada en la persona	1	22
RE-11-2647-P. Abordaje malos tratos P. Mayores	1	24
RE-11-2803-V. Conceptos básicos maltrato P. Mayores	2	90
Total	4	136

Jornadas Técnicas

Jornada técnica “GENERATIVIDAD. El legado generacional, un derecho y un deber a cualquier edad”

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 2018 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 “Generatividad. El legado generacional, un derecho y un deber a cualquier edad”.

Los temas abordados en las mesas-debate fueron:

1ª Mesa: “Los datos son los que son”. Se abordaron temas relacionados con los cambios demográficos, la Estrategia Nacional de Personas Mayores para un envejecimiento activo y para su buen trato 2018-2021, y la Estrategia de Atención a las Personas Mayores de la Comunidad de Madrid.

2ª Mesa: “El pensamiento y el comportamiento colectivo de las personas mayores de hoy”. Se analizaron los mitos sobre la vejez; la generatividad, como nuevo escenario; y la vulnerabilidad social e individual.

3ª Mesa: “Experiencias”. Se presentaron experiencias reseñables de actividades generativas llevadas a cabo o en las que han intervenido personas mayores, como fueron: Talento senior; las Lideresas de Villaverde; Programas universitarios de personas mayores; resultados del primer año del Plan de Acción: Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores, y el Programa ENCAGE-CM, un programa de actividades I+D en envejecimiento activo, calidad de vida y género.

4ª Mesa: “Estructuras y servicios en periodo de adaptación al cambio. Los centros de mayores a debate”. Se expusieron los modelos de centros de mayores de cuatro ciudades españolas: del ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, del ayuntamiento de Zaragoza; del ayuntamiento de Barcelona y del ayuntamiento de Madrid.

Se presentaron también 2 conferencias y comunicaciones orales de experiencias y buenas prácticas realizadas tanto en el ámbito privado como en el público, dentro del municipio de Madrid.

Conferencia “El potencial del asociacionismo como motor de cambio dentro y fuera de nuestras fronteras”, donde se expuso, como en nuestro país hay poca cultura de asociacionismo, siendo este una herramienta fundamental para la defensa de los derechos de las personas mayores y de nuestros derechos. Y como es necesario promover la involucración de las personas mayores y la conjunción de las asociaciones que traten temas comunes.

La conferencia de clausura, con el tema “Envejecer siendo mujer, mujeres mayores y generatividad en clave feminista”, puso el broche final. Hacerse mayor no es lo mismo para hombres que para mujeres, pero la capacidad de las mujeres a la hora de crear vínculos y establecer relaciones, vehicula mecanismos de participación social en los que el asociacionismo se muestra como uno de los más potentes para el empoderamiento, ofreciéndoles la posibilidad de superar parte de las vulnerabilidades y carencias que han caracterizado sus vidas.

Jornada Técnica “Soledad: un concepto ambivalente. Desmitificando la soledad y armonizando los apoyos que se prestan a quienes desean acompañamiento”

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, junto a diferentes entidades (Solidarios para el Desarrollo, Caritas Madrid, Cruz Roja, Fundación Amigos de los Mayores, Desarrollo y Asistencia y Madrid Salud) organizó el día 16 de mayo de 2018 una Jornada de trabajo y debate para profesionales, sobre la soledad en las personas mayores desde diferentes perspectivas y abordajes.

Al comienzo de la jornada se hizo una pequeña presentación de las entidades participantes. A partir de aquí se inició un debate sobre lo que supone la palabra soledad, lo diferente que estar solo o sentirse, el que no siempre la soledad va unida al ser persona mayor, los tipos de soledad, como prevenir la soledad. Se presentaron experiencias desde las distintas entidades sobre cómo paliar la soledad de las personas mayores.

Jornadas Técnicas DGMAISAE	Nº	Total asistentes
GENERATIVIDAD. El legado generacional, un derecho y un deber a cualquier edad	1	246
“Soledad: un concepto ambivalente. Desmitificando la soledad y armonizando los apoyos que se prestan a quienes desean acompañamiento”	1	86

Colaboraciones Externas y Coparticipaciones

A nivel nacional e internacional, el departamento ha participado en diferentes eventos, a destacar:

- Jornada Internacional Envejecimiento Activo, Diversidad e Interculturalidad, celebrada el 22 de marzo en Madrid. Participación en la mesa *Intervenciones desde la Administración Pública e iniciativa Estatal por los Derechos de los Mayores*, con una ponencia acerca de la importancia y el valor de las personas mayores extranjeras e inmigrantes desde la perspectiva del Plan de Acción Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores.
- Conmemoración del Día Mundial de Toma de Conciencia contra el Maltrato y el Abuso en la Vejez, el 15 de junio de 2018 en Cibeles. Organización conjuntamente con la Mesa Estatal por los Derechos de las Personas Mayores. Durante la jornada se presentó la *Guía de atención a personas mayores vulnerables que sufren maltrato: intervención en el ámbito domiciliario*.
- 60 Congreso Nacional de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología celebrado en Las Palmas de Gran Canaria del 13 al 15 de junio. En una ponencia se abordó el tema de la vulnerabilidad, su génesis y sus consecuencias. (¿Vulnerabilidad psicológica y

vulnerabilidad social? ¿Qué ocurre primero, qué sucede después? Consecuencias psicosociales). Además, se presentaron dos comunicaciones: Evaluación del proyecto piloto “Fomento de la participación de mujeres mayores: Lideresas de Villaverde” del Ayuntamiento de Madrid: aproximación metodológica y principales resultados y Situación de las personas mayores cuidadoras, usuarias del programa Cuidar al Cuidador, tras la pérdida de la persona cuidada.

- Intervención en el Curso de verano de la Universidad del País Vasco “Buen trato y envejecimiento. Implicaciones prácticas”, con la ponencia “La ciudad y los buenos tratos” y concesión de una entrevista en Teledonosti sobre el maltrato a personas mayores en el marco del Plan de Acción de Ciudades Amigables.
- Second International Seminar on the Active Ageing Index, celebrado los días 27 y 28 de septiembre de 2018 en Bilbao. Organizado por la UNECE. Participación en el “workshop on use of AAI for policymaking” con el trabajo “AAI as a tool for the evaluation of Action Plan of Madrid Age-friendly City”.
- Participación el 2 de octubre en una mesa de debate en la *Semana del Mayor del IMSERSO*, sobre las vías de participación de las personas mayores: asociaciones y órganos consultivos.
- Participación en el *Seminario Internacional Género, Trabajo y Envejecimiento. Relaciones y Propuestas Intergeneracionales*, el día 26 de octubre en Getafe, con una ponencia sobre “Diferencias entre hombres y mujeres en indicadores del Índice de Envejecimiento Activo de la UE”.
- II Foro Ciudades de Paz contra las Violencias Urbanas, del 5 al 8 de noviembre. Organización durante la jornada del 7 de noviembre del taller *Actuando por entornos sin violencia hacia las personas mayores*. Las intervenciones se centraron en la importancia de la pertenencia a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores y el Plan de Acción que contempla múltiples actuaciones relacionadas con el trato adecuado y la lucha contra el edadismo.
- III Jornadas *Nuevos mayores, nuevos retos en la intervención desde el envejecimiento activo*, el 19 de noviembre en Guadalajara. Intervención con la ponencia “La soledad y sus mitos”.
- Seminario final de transferencia de resultados “Envejecimiento activo. Calidad de vida y género” (ENCAGE), organizado por el CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas) los días 19 y 20 de noviembre. Participación en la mesa *El papel de las instituciones en el envejecimiento activo y la calidad de vida*.
- Foro Internacional sobre la Soledad, la Salud y los Cuidados, celebrado en Madrid los días 21, 22 y 23 de noviembre. Participación en la mesa redonda *Estrategias públicas en materia de salud y cuidados para combatir la soledad no deseada. El caso del Ayuntamiento*

de Madrid, con la ponencia “Actuaciones en materia de prevención, detección y abordaje del aislamiento, negligencia y maltrato a Personas Mayores”.

- Jornada “La soledad y el aislamiento no deseado en las personas mayores”, organizada por CEOMA, el 28 de noviembre. Participación en la mesa redonda *Reacción de las instituciones de la Comunidad de Madrid frente a la soledad y el aislamiento de las personas mayores*, con la ponencia “Atención a la vulnerabilidad social de los mayores”.
- Participación en la II Jornada Getafe Ciudad Amigable con las Personas Mayores, el 17 de diciembre, en la mesa redonda *Presente y futuro de las Ciudades Amigables con las Personas Mayores*, con la ponencia “La experiencia de Madrid”.

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 realizan las prácticas en los centros acordados. En el curso 2017-2018 han sido 10 los alumnos y 10 alumnos en el curso 2018-2019.

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 “Cuidar a quienes cuidan” también incorpora como observadores a trabajadores sociales de Servicios Sociales de Atención Social Primaria (en 2017-2018 han sido 10 los TS y 8 en el curso 2018-2019) y 3 Enfermeras del Departamento Programación, Evaluación y Desarrollo.

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.

7. PROYECTOS COORDINADOS CON OTRAS ÁREAS

De manera transversal, el Departamento participa en distintos proyectos y grupos de trabajo municipales como es el Foro técnico de personas sin hogar, Madrid, ciudad de los cuidados o el Plan de derechos humanos. En este último hay medidas específicas, destacando las relacionadas con el trato a las personas mayores, entre otras, al igual que las hay en el plan local de infancia y adolescencia. Uno de los últimos grupos, creado en 2018 ha sido el establecido para el proyecto Madrid ciudad segura para mujeres y niñas.



Otras colaboraciones

Consideramos importante apoyar el pilotaje de proyectos de investigación e innovación. En 2018 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 personas usuarias mayores, tanto para realizar grupos de discusión, evaluar la efectividad de programas sanitarios, encuestas presenciales y online.

En 2018 se ha colaborado especialmente con la **Universidad Autónoma de Madrid** para un estudio sobre los estereotipos en personas mayores, en un proyecto europeo (“European Welfare Models and Mental Wellbeing in Final Years of Life”), en el estudio de violencias urbanas, y también en el de políticas locales.

Pero han sido más las colaboraciones con universidades como la **Rey Juan Carlos**, la **Universidad de Educación a Distancia**, o la **Complutense de Madrid**.

También **Hospital Universitario 12 de Octubre**, la **Red Europea de Cuidados Interculturales a Personas Mayores** o el **Consejo Superior de Investigaciones Científicas**.





Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio

1. 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.

2. REGULACIÓN NORMATIVA

La regulación y normativa en la que se enmarcan dichos Servicios es la siguiente:

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.

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 recibirlo.

Contrato de servicios 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.

El actual contrato, está dividido en 3 lotes para atender a toda la Ciudad de Madrid, con tres entidades adjudicatarias, habiendo sido 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.

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.

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. El contrato da servicio a toda la Ciudad de Madrid, con una única entidad adjudicataria. Expediente nº:171/2015/00815.

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. Expediente nº: 171/2013/00194.

Contrato de gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión, denominado “Servicio de Lavandería Domiciliaria”:

El Servicio de Lavandería Domiciliaria 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 cuatro prórrogas que abarcan hasta el 31 de marzo de 2020. El contrato es único, dando servicio a toda la ciudad de Madrid, mediante la prestación por parte de una única entidad adjudicataria.

PROCESOS COMUNES A TODOS LOS SERVICIOS

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 2018 se concretó en 1.677 resoluciones de Comida a Domicilio, 420 resoluciones de Productos

de Apoyo y 49 de Lavandería Domiciliaria. 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.

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.

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.

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.

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 2018 se han realizado **351** actividades (socioculturales, programas preventivos, etc.) con un total de **3.996** personas usuarias asistentes desglosadas de la siguiente manera: **SAD 142** actividades y 1.936 personas usuarias asistentes, **TAD 203** actividades y 1.732 personas usuarias asistentes que se han visto apoyadas por 294 acompañantes y **Comida a Domicilio 6** actividades y 34 personas usuarias asistentes.

Cabe mencionar como actividad innovadora del SAD, el Taller de Risoterapia, cuyo objetivo principal fue dotar a las personas participantes de los conocimientos sobre la dinámica de

la risa y sus beneficios, así como de desarrollar el sentido del humor de forma que mejoren el estado de ánimo, la autoestima y la seguridad personal, así como el Grupo de Apoyo a Cuidadores mediante el fomento del ocio de manera grupal.

Cabe destacar en TAD, las actuaciones realizadas en el marco del envejecimiento activo y saludable, donde se ha incluido la programación de actividades en los distritos, que promueven 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.

Se han realizado 5 actividades diferentes de participación comunitaria en los distritos: Encuentro Intergeneracional en Colegios CEIP, Muévete y camina en Parques de los Distritos, Taller de Gimnasia de Mantenimiento y Proyecto de voluntariado, participando 474 personas usuarias.

Dentro del Servicio de Comida a Domicilio, cabe destacar la Visita a las Cocinas de UCALSA, cuya finalidad era que las personas usuarias del Servicio de Comida a Domicilio, conociesen la cocina en la que se elaboran los menús que reciben en su casa. Con esta visita, pudieron comprobar in situ la elaboración tradicional de todos los platos que servimos y tuvieron la oportunidad de conversar con nuestros/as cocineros/as e intercambiar “secretos de cocina”. Destacar además la celebración especial que se hace a las personas usuarias centenarias.

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 Telesistencia 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) **289** reclamaciones, de las cuales 209 corresponden al Servicio de Ayuda a Domicilio; 57 al Servicio de Telesistencia; 21 al de Comida a Domicilio y 2 al Servicio Productos de Apoyo.

Por otro lado, se ha dado repuesta a **83** agradecimientos, también registrados en el SYR, 8 del Servicio de Ayuda a Domicilio y 75 del Servicio de Teleasistencia.

De igual manera, se han recibido **10** sugerencias de mejora de los servicios, en concreto 5 para el Servicio de Ayuda a Domicilio y 5 para el de Teleasistencia.

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 (escritos a la Delegada del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, Defensor del Pueblo, etc) se ha dado respuesta a **18** escritos.

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.

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 “Consortio 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-Imsero.
- Fundación Once.

Este año ha continuado la colaboración del Ayuntamiento de Madrid con el Centro de Referencia Estatal de autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) a través de un técnico del Departamento. Este estudio ha culminado con la publicación del documento “Accesibilidad cognitiva en el transporte: Barreras y facilitadores para la orientación y comprensión de los espacios del metro, desde la perspectiva del usuario“, desarrollado en el entorno de METRO, desde 2016. El estudio analiza las barreras y elementos que facilitan el uso del transporte de METRO, de forma que cualquier persona pueda comprenderlos y orientarse, de manera efectiva y cómoda. Además aporta conclusiones generales aplicables a la mejora de la accesibilidad cognitiva en otros ámbitos. El estudio será presentado en unas jornadas prácticas en febrero de 2019.

Paralelamente el grupo de trabajo ha comenzado un nuevo proyecto en otro entorno: la accesibilidad cognitiva en RENFE, comenzando por el análisis de los formatos de billetes. Las tareas desarrolladas por el Técnico del Departamento han conllevado: asistencia a reuniones en CEAPAT, a lo largo del año 2018 se han celebrado 8 reuniones del grupo de trabajo; elaboración de documentos técnicos; organización y análisis de datos, etc.

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 usuarias, cambios de distrito, etc.

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 2018 han asistido a dicha sesión formativa 11 profesionales

de los Servicios Sociales distritales, habiendo obtenido una valoración global del curso de 4,64 sobre 5.

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.

Resumen General del Servicio

Durante el año 2018, incluyendo personas mayores y personas con discapacidad, y partiendo del objetivo propuesto en los presupuestos de proporcionar la atención a 66.300 personas mediante el SAD, se destaca el amplio cumplimiento de dicho objetivo, consiguiendo dar cobertura con este servicio a 80.809 personas con más de 11 millones de horas prestadas, consiguiendo así un aumento de casi un 15% sobre el objetivo propuesto.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD)	DATOS 2018
Número de personas usuarias atendidas	80.809
Altas personas usuarias	24.186
Bajas personas usuarias	19.223
Nº de horas prestadas	11.036.706

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 (en adelante DEP). 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 PERSONAS MAYORES	DATOS 2018
Presupuesto 2018 (Dic. 2017- Nov. 2018)	150.518.512,24
Aportación Ayuntamiento (Dic. 2017- Nov. 2018)	146.295.964,02
% Ejecución presupuestaria	97,19%
Coste total del Servicio (Enero-Diciembre 2018)	166.551.042,03€
Aportación Ayuntamiento (Enero-Diciembre 2018)	147.605.898,81€
Aportación usuario (Enero-Diciembre 2018)	18.945.143,22€
% Aportación del Ayuntamiento al coste del servicio	88,63%
% Aportación del usuario al coste del servicio	11,37%
Número de usuarios atendidos	76.121
Altas usuarios	22.832
Reinicios usuarios	49.442
Bajas usuarios	18.186
Suspensiones Temporales	63.006
Total cambios entre ASP y DEP	7.359
Total cambios entre DEP y ASP	54
Nº de horas prestadas	10.258.671,50
Media mensual horas prestadas por usuario	15,23
% Cobertura de usuarios sobre población > 65 años	11,59%

Población >65 años: 656.791 personas.

Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes revisado a 1 de enero de 2018.

En el año se ha prestado servicio a 76.121 personas mayores, de las cuales **57.621** han sido mujeres y **18.500** hombres. Esto ha supuesto la atención de un 6,85% más de personas mayores, incrementándose en 4.883 personas respecto al año anterior. Con el aumento de personas atendidas, el índice de cobertura ha aumentado en medio punto porcentual.

Resumen General de Servicio a Mayores atendidos por ASP

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO AUXILIAR DOMICILIARIO MAYORES ASP	DATOS ACUMULADOS 2018
Coste total del Servicio (Enero-Diciembre 2018)	75.598.673,89 €
Aportación Ayuntamiento (Enero-Diciembre 2018)	67.219.510,40 €
Aportación usuario (Enero-Diciembre 2018)	8.379.163,49 €
% Aportación del Ayuntamiento al coste del servicio	88,92%
% Aportación del usuario al coste del servicio	11,08%
Número de usuarios atendidos	44.167
Altas usuarios	12.935



Reinicios usuarios	30.469
Bajas usuarios	12.083
Suspensiones Temporales	37.648
Total cambios entre ASP y DEP	7.359
Nº de horas prestadas	4.668.007,50
Media mensual horas prestadas por usuario	11,25
% Cobertura de usuarios sobre población > 65 años	6,72%

Población >65 años: 656.791 personas.

Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes revisado a 1 de enero de 2018.

Cabe destacar el aumento en 339 personas atendidas con respecto al año 2017 en ASP.

Resumen general del Servicio de Mayores atendidos por Dependencia.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO AUXILIAR DOMICILIARIO MAYORES DEPENDENCIA	DATOS 2018
Coste total del Servicio (Enero-Diciembre 2018)	90.952.368,14€
Aportación Ayuntamiento (Enero-Diciembre 2018)	80.386.388,41€
Aportación usuario (Enero-Diciembre 2018)	10.565.979,73€
% Aportación del usuario al coste del servicio	11,62%
% Aportación del Ayuntamiento al coste del servicio	88,38%
Número de usuarios atendidos	31.954
Altas usuarios	9.897
Reinicios usuarios	18.973
Bajas usuarios	6.103
Suspensiones Temporales	25.358
Cambios de DEP a ASP	54
Nº de horas prestadas	5.590.664,00
Media mensual horas prestadas por usuario	21,62
% Cobertura de usuarios sobre población > 65 años	4,87 %

Población >65 años: 656.791 personas

Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes revisado a 1 de enero de 2018

Destacar en este sentido también, el aumento de 4.544 personas dependientes atendidas con respecto al año 2017 con un porcentaje de crecimiento de algo más del 16,57%.

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	% APORTACION AYTO	APORTACIÓN USUARIO	% APORTACION 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%
2018	166.551.042,€	147.605.898 €	88,63%	18.945.143.€	11,37%

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%
2018	76.121	656.791	11,59%

Características de las personas usuarias.

Del total de 76.121 personas mayores atendidas, la edad media es de 84 años, siendo el colectivo de mayores de 80 años que viven solos el 37,13% del total, ascendiendo a 28.268 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 759,56 €, 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 32,42% las personas que cuentan con una aportación de 0 euros y un 11,03% las que aportan 1,32 € por hora prestada. Sólo el 5,87% 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
76.121	18.500	57.621	15.861	36.481	19.935	3.844

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
1.781	5.006	10.480	20.659	23.176	15.019	3.499	29.132	43.490

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 DEP, 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	23.473	12.467	4.262	2.194	1.027	559	183	2	44.167
DEP	2.022	5.242	14.605	4.081	3.829	1.028	1.147	0	31.954
TOTAL	25.495	17.709	18.867	6.275	4.856	1.587	1.330	2	76.121
% SOBRE TOTAL	33,49%	23,26%	24,78%	8,25%	6,38%	2,08%	1,75%	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 21,7% de las personas usuarias fueron dadas de alta antes del año 2013, de ellas algunas incluso, 177 personas, entraron al servicio antes del año 2004.

Perfil de la persona usuaria: Con carácter general la persona usuaria del SAD en el 2018 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 759,56€ y con una intensidad horaria asignada de 10 horas al mes.

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 2018	ASP	DEPENDENCIA	TOTAL
HORAS ASIGNADAS	7.032.088,50	7.745.618,00	14.777.706,50
HORAS PRESTADAS	4.668.007,50	5.590.664,00	10.258.671,50
DIFERENCIA	2.364.081,00	2.154.954,00	4.519.035,00
% N° DE HORAS PRESTADAS SOBRE HORAS ASIGNADAS	66,38%	72,18%	69,42%

En el año 2018, del total de más de 14,7 millones de horas asignadas, solo se prestaron 10,2 millones de horas. En cuanto a la distribución de estas horas, casi el 98% han sido en días laborables tal como muestra el siguiente cuadro:

	TOTAL HORAS PRESTADAS AÑO 2018					
	LABORABLES		FESTIVAS		TOTAL HORAS PRESTADAS	MEDIA DE ATENCIÓN
	HORAS	%	HORAS	%		
ASP	4.611.917,00	98,80%	56.090,50	1,26%	4.668.007,50	11,25
DEPENDENCIA	5.410.536,00	96,78%	180.128,00	3,29%	5.590.664,00	21,62
TOTAL	10.022.453,00	97,70%	236.218,50	2,35%	10.258.671,50	15,23

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 22,29 horas al mes.

En cuanto a la prestación principal, al igual que en años anteriores, sigue siendo la atención mixta (personal y doméstica), la más realizada

TIPO DE PRESTACION	TOTAL HORAS PRESTADAS	% SOBRE EL TOTAL DE HORAS PRESTADAS	INTENSIDAD MEDIA
ATENCIÓN PERSONAL	575.121,00	5,61%	22,29
ATENCIÓN DOMÉSTICA	2.149.083,00	20,95%	7,93
ATENCIÓN MIXTA	7.534.467,50	73,44%	20,00
TOTALES	10.258.671,50	100,00%	15,23

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	186.153,00	3,99%	19,82	1.802.090,50	38,61%	7,39
DEPENDENCIA	388.968,00	6,96%	23,71	346.992,50	6,21%	12,74
TOTALES	575.121,00	5,61%	22,29	2.149.083,00	20,95%	7,93

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	2.679.764,00	57,40%	16,57
DEPENDENCIA	4.854.703,50	86,83%	22,59
TOTALES	7.534.467,50	73,44%	20,00

Movilidad

El número de altas en el Servicio producidas en el año 2018 es superior respecto al año anterior en 1244. Es importante reseñar el incremento que ha supuesto sobretodo en el colectivo DEP, superando en más de 5 puntos porcentuales, respecto al 2017.



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%
AÑO 2018	12.935	56,65%	9.897	43,35%

Resumen General del Servicio de Ayuda a Domicilio a Personas con Discapacidad. (ASP Y DEPENDENCIA)

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO AUXILIAR DOMICILIARIO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DATOS 2018
Presupuesto 2018 (Dic. 2017 - Nov. 2018)	11.215.272,92
Aportación Ayuntamiento (Dic. 2017- Nov. 2018)	11.473.347,08
% Ejecución presupuestaria	102,30%
Coste total del Servicio (Enero-Diciembre 2018)	12.660.423,58 €
Aportación Ayuntamiento (Enero-Diciembre 2018)	11.572.434,02 €
Aportación usuario (Enero-Diciembre 2018)	1.087.989,56 €
% Aportación del Ayuntamiento al coste del servicio	91,15%
% Aportación del usuario al coste del servicio	8,85%
Número de usuarios atendidos totales	4.688
Número de usuarios atendidos ASP	2.020
Número de usuarios atendidos DEP	2.668
Altas usuarios	1.354
Reinicios usuarios	3.231
Bajas usuarios	1.037
Suspensiones Temporales	3.969
Total cambios entre ASP y DEP	334
Total cambios entre DEP y ASP	3
Nº de horas prestadas totales	778.034,50
Nº de horas prestadas laborables	751.253,00
Nº de horas prestadas festivas	26.781,50
Media mensual horas prestadas por usuario	18,93

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 2018, al igual que con el colectivo de personas mayores, ha existido un incremento en población atendida de 377 personas, suponiendo un 8,75 % más respecto al año anterior.

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
4.688	1.917	2.771	1.863	2825	0	15	20	128	1.122	3.002	401

Perfil de la persona usuaria: Con carácter general la persona usuaria del SAD con discapacidad en el 2018 ha sido una mujer, con más de 51 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.

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 98. 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 2018 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 2018 se realizaron 731 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 82,50% valora globalmente el servicio con una puntuación igual o superior a 7, el 93,1% de las personas usuarias, considera recomendable el Servicio y siendo un 8,31 sobre 10 el grado de satisfacción global con el Servicio.

Recursos Humanos del Servicio de Ayuda a Domicilio

Para la atención de las personas usuarias del Servicio se cuenta con: 370 coordinadores/as, 181 ayudantes de coordinación y 10.242 auxiliares domiciliarios. A ello se le unen 78 profesionales más entre psicólogos, fisioterapeutas, podólogos, peluqueros/as y staff.

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 2018, se han realizado como más relevantes, las siguientes acciones:

- Se han destinado 50.858,20 € en la adquisición y entrega de 704 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 828,5 horas en limpiezas de choque en 54 domicilios de personas usuarias.
- Se han gestionado un total de 104 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 al Palacio real con un total de 31 asistentes, el Taller de Envejecimiento activo con una participación de 28 personas, la visita guiada al Centro de Emergencias 112 con 23 asistentes o la Chocolatada de fin de año en la que participaron 65 personas usuarias del Servicio

- Reseñar igualmente que se han celebrado 213 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 459 intervenciones psicológicas, 527 de fisioterapia, 1125 de podología y 1059 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.

Acciones desarrolladas durante 2018 y objetivos para 2019

- ✓ Se ha continuado trabajando en la elaboración de pautas y criterios comunes para las entidades, en aras a la homogenización del servicio en todos los distritos.
- ✓ Puesta en marcha del baremo para 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.
- ✓ Se ha seguido trabajando 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. Además, junto al Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo, se ha coordinado con las 3 entidades SAD, el abordaje de los malos tratos en lo relativo a su detección, abordaje y seguimiento.
- ✓ Se han elaborado mecanismos de control y seguimiento para el cumplimiento de la actual Carta de Servicios, en cuanto a los Indicadores relativos al número de Actividades de socialización realizados por las Entidades
- ✓ Se ha Elaborado un documento técnico de comunicación de incidencias entre las Entidades y este Departamento.
- ✓ En cuanto a los **objetivos** del Servicio para el próximo año destacan:



- ✓ Seguir abordando la creación de protocolos de actuación entre los psicólogos del SAD de las entidades y los profesionales de la Mesa de Vulnerabilidad.
- ✓ 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.

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 Telesistencia Domiciliaria en la Ciudad de Madrid, se ha dividido el territorio en 3 lotes, siendo gestionado por tres entidades prestadoras.

Resumen General del Servicio

SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	DATOS 2018
Presupuesto	
Presupuesto diciembre 2017-noviembre 2018	19.042.698,59€
Aportación Ayuntamiento sobre el presupuesto (Dic. 2017-Nov.2018)	16.815.295,36€
% Ejecución presupuestaria	88,30%
Gasto y Coste del Servicio 2018	
Coste del Servicio (Enero - Diciembre 2018)	24.084.782,29 €
Aportación Ayuntamiento (Enero - Dic. 2018)	16.847.267,29 €
% Aportación ayuntamiento al coste del servicio	69,95%
Aportación usuario (Enero - Diciembre 2018)	7.237.515,00 €
% Aportación usuario al coste del servicio	30,05%
Coste medio mensual/usuario (Ene - Dic. 2018)	13,84 €
Coste medio mensual/domicilio (Enero-Dic.2018)	16,68 €
Usuarios	

Domicilios atendidos	120.307
Usuarios atendidos	145.017
<i>Usuarios atendidos ASP en 2018</i>	109.894
<i>Usuarios atendidos DEPENDENCIA en 2018</i>	35.123
Altas domicilios	23.878
Altas usuarios	30.659
Bajas domicilios	21.771
Bajas usuarios	28.293
Nº dispositivos periféricos	13.962
Ausencias domiciliarias	44.084
Suspensiones temporales	28.958
Llamadas y Comunicaciones del Servicio	
Nº Llamadas de emergencia	139.539
Nº Llamadas de seguimiento y atención personal	3.328.929
Índice de cobertura de usuarios ≥ 65 años	21,67%
Índice de cobertura de usuarios ≥ 80 años	45,77%

Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes revisado a 1 de enero de 2018. Población >65 años= 656.791; >80 años= 237.722

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 MUNICIPAL	TOTAL	% PRESUPUESTO O EJECUTADO	GASTO CONVALIDADO
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 €
2018	19.042.698,59 €	16.815.295,36 €		88,30%	

Evolución del Servicio y objetivos

En 2018, el número de domicilios y personas usuarias atendidas ha crecido un 4,50 % y un 4,32%, respectivamente, con respecto al año 2017.

El objetivo marcado en el presupuesto para el año 2018 fue llegar a prestar atención a 136.000 personas; dicho objetivo se ha cumplido y superado.

AÑO	DOMICILIOS ATENDIDOS	USUARIOS ATENDIDOS			OBJETIVO USUARIOS ATENDIDOS	% CUMPLIMIENTO 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%
2018	120.307	106.091	38.926	145.017	136.000	106,63%

Altas y bajas de domicilios / personas usuarias

En 2018, el crecimiento neto ha aumentado respecto al año 2017, tanto en número de personas usuarias como de domicilios atendidos, al ser el número de altas superior al número de bajas, en un 7,72% y un 8,82%, respectivamente.

Asimismo, hay que reseñar que a lo largo de 2018, se valoraron 280 solicitudes de alta de menores de 65 años, no dependientes, de las cuales fueron autorizadas el 88%.

Por otro lado, las altas de TAD con telefonía móvil, representan un 15,37%, Destacar que en 2018, se atendieron 11.983 domicilios con telefonía móvil, representando el 9,96% del total del Servicio.

Características de las personas usuarias.

Durante 2018, se atiende a 145.017 personas, siendo de ASP 109.894 y 35.123 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
2018				
145.017	106.091	38.926	67.713	77.304
%	73,16%	26,84%	46,69%	53,31%

El número de personas usuarias menores de 65 años ha aumentado 6,73% respecto al año 2017, tal y como se viene constatando en años anteriores. Pese a ello, 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 76,67 % de 2018.

TOTAL USUARIOS DURANTE 2018						
Tramos de edad	Mujeres	% Mujeres	Hombres	% Hombres	Usuarios	%
< 65	1.485	1,02%	1.100	0,76%	2.585	1,78%
65 a 69 años	2.024	1,40%	764	0,53%	2.788	1,93%
70 a 74 años	6.729	4,64%	2.074	1,43%	8.803	6,07%
75 a 79 años	15.211	10,49%	4.452	3,07%	19.663	13,56%
80 a 84 años	29.677	20,46%	10.391	7,17%	40.068	27,63%
85 a 89 años	31.143	21,48%	12.641	8,72%	43.784	30,19%
≥ 90	19.822	13,67%	7.504	5,17%	27.326	18,84%
TOTAL	106.091	73%	38.926	27%	145.017	100%

Situación de convivencia: personas usuarias que viven solas

Las personas que viven solas suponen el 46,69% del total. Por tramos de edad, destacan las personas mayores de 80 años o más, que alcanzando las 50.785 personas usuarias atendidas, representan un 75% del total de personas usuarias que viven solas.

PERSONAS USUARIAS SOLAS/ TRAMOS DE EDAD/ SEXO ATENDIDOS DURANTE 2018						
Tramos de edad	Mujeres	%	Hombres	%	Total	%
< de 65	532	0,79%	350	0,52%	882	1,30%
65 a 69	1.175	1,74%	345	0,51%	1.520	2,24%
70 a 74	3.913	5,78%	779	1,15%	4.692	6,93%
75 a 79	8.475	12,52%	1.359	2,01%	9.834	14,52%
80 a 84	16.408	24,23%	2.715	4,01%	19.123	28,24%
85 a 89	17.270	25,50%	3.119	4,61%	20.389	30,11%
≥ 90	9.414	13,90%	1.859	2,75%	11.273	16,65%
TOTAL	57.187	84,46%	10.526	15,56%	67.713	100%

Capacidad económica de las personas usuarias

En 2018, el 36,21% de los domicilios se sitúa en el tramo de 0€ de aportación económica al Servicio; frente al 32,28% 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 51,54 % de los domicilios atendidos tienen una renta mensual inferior a 768,30€ al mes.

APORTACION ECÓNOMICA AL SERVICIO A 31 DE DICIEMBRE 2018					
TRAMOS DE RMPC	HASTA 614,29 €	614,30€ - 768,30 €	768,31€ - 999,32€	999,33€ en adelante	TOTAL TITULARES
TOTAL DOMICILIOS	35.564	14.951	15.897	32.124	98.536
%	36%	15%	16%	33%	100%

Perfil de riesgo social, socio-sanitario y dependencia funcional

En 2018 se han revisado, de acuerdo a los criterios de valoración del riesgo social, el 34,81% de las personas titulares del Servicio y los beneficiarios del mismo. Los datos a 31 de diciembre de 2018 son los siguientes: el 85,81% de las personas usuarias tienen riesgo social leve, el 12,51% moderado y el 1,68% severo, en el que están incluidas las personas atendidas en los programas de negligencia, riesgo, aislamiento social y maltrato.

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 66,99% de las personas usuarias han obtenido dos o menos puntos, considerándose población en riesgo leve. El Servicio para esta población tiene un carácter preventivo. Asimismo, el 13,29% de las personas usuarias del Servicio no puntúan en esta escala, por tanto son personas sin riesgo.

El 8,23% 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 1,78% del total de la población, son un colectivo con un alto grado de riesgo, puesto que el 15,44 % puntúan en la escala ≥ 5 .

Valoración de dependencia funcional en actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD): Escala de Lawton.

El 70,94% 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 29,06%.

Valoración de dependencia funcional en actividades básicas de la vida diaria (ABVD): Escala de Barthel

El 2,12% de las personas usuarias tiene una dependencia funcional total/grave, frente al 50% que son independientes.

Con respecto a la valoración de la accesibilidad de la vivienda y el entorno inmediato de las personas con dependencia total/grave, en 2018 han sido valoradas el 47,70%, el resto en 2017, excepto los que fueron baja sin valoración, y sólo están pendientes a 31 de diciembre el 4,65%. Destacar la incorporación de 8 Terapeutas Ocupacionales en el Servicio como responsables de la valoración domiciliaria.

Nº PERSONAS USUARIAS VALORADAS POR EL SERVICIO LA ACCESIBILIDAD DE LA VIVIENDA Y ENTORNO INMEDIATO 2018				
DEPENDENCIA BARTHEL				
PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO CON DEPENDENCIA TOTAL/GRAVE	TOTAL PERSONAS USUARIAS VALORADAS LA ACCESIBILIDAD 2018	VALORADAS ANTES DEL 2018	BAJAS VALORACIÓN 2018 SIN	PENDIENTES DE VALORACIÓN 2019
3.076	1.470	1.092	371	143
100%	47,79%	35,50%	12,06%	4,65%

Dispositivos periféricos

Los dispositivos periféricos instalados en los domicilios de las personas usuarias tienen conexión directa con los Centros de Atención, y permiten la prevención y atención ante situaciones de riesgo, destinándose éstos a personas con determinadas necesidades.

13.962 dispositivos periféricos han estado instalado en los domicilios de las personas usuarias durante 2018. El siguiente cuadro detalla el tipo y número de los mismos. Destaca un incremento del 31,20% respecto al año anterior, en concreto de los detectores de caídas y dispositivos para personas con déficits auditivos/habla con un 18,83% y 122,64% respectivamente. Se verifica la incorporación a los domicilios de las personas usuarias de las innovaciones tecnológicas para atender 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 de dispositivos más avanzados tecnológicamente y que suponen una mejora ante las caídas o accidentes en el domicilio.

DISPOSITIVOS PERIFERICOS	ALTAS	BAJAS	NUMERO DE DISPOSITIVOS INSTALADOS	NUMERO DE DISPOSITIVOS A 31/12/2018
Detectores de Gas	1.957	1.117	5.378	4.261
Detectores de Humo	3.144	1.532	7.980	6.447
Detectores de Caídas	98	75	284	208
Sensores de Frigorífico/ Microondas	9	17	71	54
Dispositivos de deficiencias Auditivas/Habla	148	69	236	168
Sensor Cama/Sillón	1	3	5	2
Dispensador de Medicación	0	2	8	6
TOTAL	5.357	2.815	13.962	11.146



El 3,69% de las llamadas de emergencia atendidas en el Servicio, se generaron por activación de los dispositivos periféricos.

Comunicaciones y llamadas del Servicio

TOTAL ANUAL 2018. COMUNICACIONES Y ACTUACIONES DEL SERVICIO	
COMUNICACIONES DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y MOVILIZACIONES	2018
1. EMERGENCIA	TOTAL
1.1 Emergencia Social	8.520
1.2 Emergencia sanitaria	110.993
1.3 Crisis de soledad/angustia/ansiedad	2.259
1.4 Alarmas sin respuesta	6.631
1.5 Apertura de puertas	5.986
1.6 Activación de dispositivos periféricos	5.150
TOTAL EMERGENCIAS	139.539
2. NO EMERGENCIA	TOTAL
2.1 Pedir información sobre recursos / servicio Teleasistencia	75.648
2.2 Hablar /saludar/ conversar	95.071
2.3 Informar modificaciones de situación	177.496
2.4 Dar información / modificación de datos	147.789
2.5 Incidencia llaves	17.024
2.6 Petición de ayuda por no emergencia	7.026
2.7 Pulsación por error	342.474
2.8 Sugerencias / reclamaciones / felicitaciones	859
2.9 Llegada profesionales domicilio por emergencia	68.439
2.10 Visita de profesionales del servicio	42.795
TOTAL NO EMERGENCIAS	974.621
Nº TOTAL DE COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCIÓN: Emergencias /No Emergencias	1.114.160

Durante 2018 se han aplicado nuevos criterios de codificación, que han permitido homogeneizar las codificaciones que realizan las entidades adjudicatarias del Servicio. No obstante, es una tarea que se continúa revisando y analizando con las entidades para perfeccionar la información. Las llamadas que efectúan las personas usuarias son clasificadas en dos grupos: de emergencia y situaciones de no emergencia:

Llamadas de emergencia: un año más destacan las situaciones de emergencia sanitaria que representan el 79,54% habiendo supuesto un incremento con respecto a 2017, del 3,14%. Sin embargo cabe destacar el incremento del 28,35% del número de llamadas por crisis de soledad/angustia/ansiedad.

La respuesta a las llamadas de emergencia han requerido la movilización tanto de recursos propios de la persona usuaria, como del Servicio, así como de otros servicios externos,

destacando SUMMA/112 (43,20%), personal de apoyo presencial en el domicilio UAD (54,42%) y de familiares/conocidos (25,15%). Por último, se consolidan las intervenciones más específicas de otros profesionales en el Servicio: psicólogos/as, DUES, trabajadores/as sociales y terapeutas ocupacionales, apoyando tanto en las tareas de atención telefónica como presencial en el domicilio.

El 80,73% de las personas usuarias entregan en custodia las llaves de sus domicilios al Servicio, que se utilizan en aquellas situaciones en las que las personas usuarias no pueden abrir la puerta o en las que familiares, vecinos u otros servicios sospechan que se está produciendo una posible situación de riesgo para ésta.

Se han realizado 317 aperturas de puertas, a petición de familiares, amigos, vecinos y servicios domiciliarios, que han requerido la movilización y coordinación con bomberos, policía y servicios de emergencia sanitarios y sociales. Del total de las aperturas, el 76,66% de las personas se encontraban en el domicilio o fuera de él sin problemas.

Llamadas sin emergencia: si bien las pulsaciones por error suponen un 35,14%, muchas de estas pulsaciones son aprovechadas por las personas usuarias para mantener conversaciones con el personal del Servicio.

Asimismo, destacan el 18,21% de las llamadas de las personas para informar de ausencias del domicilio y el 15,16% de las motivadas por el deseo de informar sobre cambios de datos personales. El 9,75% 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.

En el año 2018 en relación a las comprobaciones de los dispositivos tecnológicos de los domicilios, se han realizado **5.062.210** llamadas.

El total de movilizaciones (que también suponen llamadas), junto con los recursos movilizados se resume en la tabla siguiente:

MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS/ AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA POR EMERGENCIA	
Recursos de la persona usuaria	35.096
Samur Social	211
Policía	664
Bomberos	263
SUMMA 112	60.278
Centro de salud	15.523
Entidad Sanitaria Privada	7.126
Subtotal Coordinaciones /Movilizaciones	119.161
MOVILIZACIÓN DE PROFESIONALES DEL SERVICIO POR EMERGENCIA	TOTAL
Psicólogo	145
Coordinador	13.324



Terapeuta ocupacional	1.419
DUE	1.242
UAD	75.932
Subtotal Visita de Profesionales del Servicio	92.062
Nº TOTAL DE MOVILIZACIONES	211.223

Comunicaciones del Servicio con las personas usuarias

Se han realizado más de 4 millones de llamadas de seguimiento y atención personal a las personas usuarias del servicio de TAD, que representan el 42,21% del total de **11.053.721** de comunicaciones del Servicio.

LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN	TOTAL
Llamada de reaseguramiento de la actuación por emergencia	442.841
Llamada de seguimiento de atención personal	3.328.929
Llamadas de seguimiento del programa de Telemonitarización	880
Llamada para dar información al usuario/a	29.128
Llamadas a cuidadores sobrecargados	2.129
Llamadas de verificación de incidencias técnicas del equipo	96.077
Llamadas para concertar visitas profesionales	162.447
Llamadas sin contacto realizadas para éstos apartados	603.717
TOTAL LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN	4.666.148

La periodicidad de las llamadas depende del nivel de riesgo social de las personas usuarias (2,4, 8 llamadas/mes). Respecto al año 2017 han aumentado un 16,25%. 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. En coordinación con servicios sociales y otros servicios especializados se desarrollan las actuaciones de intervención y seguimiento que requiera cada una de estas situaciones. Entre las campañas informativas que se realizaron en 2018, destacan las siguientes: seguridad en el domicilio, uso adecuado del Servicio, actividades socioculturales, 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 3.264 consultas de las personas usuarias sobre diferentes asuntos o problemas que les preocupa. Como respuesta a las mismas, se emitieron 18.001 llamadas, de las cuales, el 7,06% fueron sobre asesoramiento económico - jurídico, seguido del psicológico con 91,68% (en el que se incluye las llamadas de seguimiento psicológico a

1.944 personas usuarias con riesgo social severo y/o situación de vulnerabilidad), y social un 1,26%.

Control del cumplimiento del Contrato y de los compromisos de la Carta de Servicios.

Seguimiento y control de la atención prestada

Los técnicos municipales asignados al Servicio, continúan supervisando y analizando llamadas que realizan las personas usuarias y las actuaciones del Servicio con el objetivo de que se adopten cuantas medidas resulten oportunas para que el Servicio se ajuste al nivel de calidad y exigencias técnicas requeridas desde el Ayuntamiento de Madrid.

Durante 2018 se han supervisado aproximadamente 135 actuaciones del Servicio relacionadas, fundamentalmente, con reclamaciones de las personas usuarias/familiares, aperturas de puerta por sospecha de situaciones de emergencia, los tiempos de respuesta a llamadas de emergencia, y atención prestada a las averías de los dispositivos. La supervisión incluye la escucha de los respectivos audios de las comunicaciones del Servicio con las personas usuarias, familiares, coordinación con profesionales de otros servicios, etc.

Por otro lado, 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 2018 se realizan 228 reuniones de coordinación y seguimiento y se remiten 876 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. En el 2018 la duración media de las llamadas a las personas usuarias de riesgo leve ha sido de 03:65 minutos, 03:89 minutos en el riesgo moderado y 05:52 minutos en el severo.

Actuaciones específicas según riesgo social. Las figuras del Psicólogo, Terapeuta Ocupacional, Coordinadores y DUES, entre otros profesionales, como recursos de atención, apoyo y prevención en las áreas de vulnerabilidad y riesgo social, asesoran a las personas usuarias o sus familiares ante problemas formulados, atienden alarmas de emergencia y situaciones de crisis de soledad/angustia/ansiedad, realizan la atención a personas cuidadoras con sobrecarga, y valoran la accesibilidad de la vivienda y entorno inmediato, asesorando sobre productos de apoyo que faciliten la autonomía personal y prevención de riesgo de caídas. Además realizan talleres, visitas domiciliarias, promoción del envejecimiento activo y saludable, etc.

Como se puede ver en la tabla siguiente, el incremento de las actuaciones con respecto al 2017 ha sido sustancial.

ACTUACIONES ESPECÍFICAS	2017	2018	Incremento %
Llamada mensual del psicólogo/coordinador	5.930	40.539	583,63%
Llamada de seguimiento semestral coordinador	154	3.384	2097,40%
Nº de visitas domiciliarias realizadas por el coordinador /psicólogo	11.037	34.113	209,08%
TOTAL	17.121	78.036	355,79%

Seguimiento de las personas usuarias en situación de riesgo social y vulnerabilidad o soledad, en coordinación con la mesa de vulnerabilidad de mayores.

En 2018, a petición de la Mesa de Vulnerabilidad, 13 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. Mensualmente el Servicio 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 2018, se ha analizado una muestra de 2.146 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.

En relación a la encuesta de satisfacción de 2018 a las personas usuarias con el Servicio, destacan los siguientes resultados: el grado de satisfacción con la solución que se le ha dado a las llamadas por Asesoramiento en materia jurídica, psicológica, económica o social es de 9,83 puntos, el grado de satisfacción con la solución que se le ha dado frente a las llamadas por Emergencia es de 9,33, el 91,9% de las personas usuarias valora globalmente el servicio con una puntuación de 9,25 puntos de media. Asimismo, el 97,4%, considera recomendable el Servicio.

Recursos humanos y técnicos del Servicio de Teleasistencia.

Los perfiles profesionales de atención directa del actual contrato se han integrado definitivamente en el Servicio como recursos de apoyo a las actuaciones de prevención y detención de situaciones de riesgo social, y una atención más especializada ante situaciones de necesidad o emergencia; además de 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. A 31 de diciembre de 2018, un total de 798 profesionales de atención directa prestan el Servicio de Teleasistencia en la Ciudad de Madrid. En cuanto a los recursos materiales, se cuenta con 3 Centros de Atención; 6 Bases de Unidad de Atención Domiciliaria y 82 Unidades de Atención Domiciliaria.

Objetivos para el 2019

- Continuar con el seguimiento, control y evaluación de la atención prestada a las personas usuarias, especialmente las relacionadas con las peticiones de ayuda o emergencia, averías, llamadas de seguimiento y atención personal, personas cuidadoras con sobrecarga, prevención de caídas, detección y atención de situaciones de vulnerabilidad y riesgo social, y las reclamaciones, sugerencias que las personas usuarias trasladan a través del SYR.
- Control, seguimiento y evaluación de las mejoras ofertadas por las entidades prestadoras.
- 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 de las Unidades de Atención Domiciliaria del Servicio.
- Presencia de técnicos municipales del Servicio en los procesos de alta y atención presencial domiciliaria en situaciones de emergencia, con el objetivo de revisar y mejorar los mismos.
- Análisis y evaluación de las coordinaciones de las entidades con los Servicios Sociales Distritales.
- Análisis y evaluación de las averías de los dispositivos domiciliarios: protocolo de atención de las averías, plazos, autochequeos, antigüedad de terminales, etc.
- Revisión y seguimiento de los criterios de instalación de los periféricos recogidos en el PPT, especialmente los que se dirigen a las personas con problemas de audición/habla, y caídas.
- Análisis y evaluación de la atención que se presta desde el Servicio a las personas usuarias que realizan llamadas codificadas en el apartado de crisis de soledad, angustia y ansiedad.

COMIDA A DOMICILIO

El Servicio de Comida a Domicilio se encuentra enmarcado dentro del 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 dirigida a personas mayores de 65 años que viven solas o con personas de similar o mayor dependencia, sin 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 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.

Resumen General del Servicio

SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO	DATOS 2018
Presupuesto 2018 (Dic. 2017 - Nov.2018):	1.165.014,39 €
Aportación Ayuntamiento (Dic. 2017 - Nov.2018)	906.576,19 €
% Ejecución presupuestaria	77,82%
Aportación Ayuntamiento Enero-Diciembre 2018	924.728,48 €
Aportación usuario en euros Enero-Diciembre 2018	1.209.373,86 €
Coste total del Servicio en euros Enero-Diciembre	2.134.102,34 €
% Aportación al coste total por el usuario	56,67%
% Aportación al coste total por el Ayuntamiento	43,33%
Nº usuarios atendidos	3.582
Nº comidas entregadas	461.697
Nº de ausencias	487
Altas usuarios	1.440
Reinicios usuarios	2.373
Bajas usuarios	1.146
Suspensiones Temporales	3.877
Promedio de comidas a la semana por persona usuaria	5,58
Media mensual de usuarios en el servicio	2.526
Media mensual de usuarios atendidos	1.731

En cuanto a la evolución de la prestación, en los últimos años se viene observando un claro crecimiento de personas atendidas, siendo este incremento en el año 2018 respecto al 2017 del 19,40%.

El objetivo marcado en el presupuesto para el año 2018 fue llegar a prestar atención a 2.305 personas; dicho objetivo ha sido superado ampliamente, ya que se han atendido a 3.582 usuarios/as.

AÑO	Nº DE USUARIOS ATENDIDOS	Nº COMIDAS ENTREGADAS	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN USUARIO	COSTE TOTAL DEL SERVICIO
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 €
2018	3.582	461.697	924.728,48 €	1.209.373,86 €	2.134.102,34 €

Características de las personas usuarias

PERFIL DE USUARIOS													
TOTAL USUARIOS	SEXO USUARIOS		CONVIVENCIA		EDAD							RIESGO	
	Hombres	Mujeres	A-Vive acompañado	B-Vive solo	<65 años	65 a 69 años	70 a 74 años	75 a 79 años	80 a 84 años	85 a 89 años	≥90 años	SI	NO
3.582	1.473	2.109	1.515	2.067	294	153	266	414	771	983	701	576	3.006

El Servicio de Comida a Domicilio atiende a personas con una edad media de 82 años. Es importante destacar que las personas usuarias mayores de 80 años que viven solas ascienden a 1.308, suponiendo un 63,28% 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 294 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 8.21 % sobre el total.

Durante el 2018, del total de las 1.477 altas gestionadas por parte de este Departamento, 132 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 83% de las personas atendidas, se ha incorporado al servicio en los últimos 3 años.

Capacidad económica

El 17% de las personas usuarias del servicio no abonan nada por éste, mientras que casi un 45% abona el máximo. Señalar en este aspecto que se mantiene 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 694 €.

Perfil de la persona usuaria: mujer que vive sola, con más de 80 años, con una dependencia moderada y con una RMPC de 694€.

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, existen 5 platos en formato texturizado y 3 postres en formato mousse.

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 2018, los menús más asignados han sido el menú normal (1.767), el menú diabético (574) y el bajo en grasas de origen animal (434).

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 de 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 SEMANAL						MEDIA COMIDAS SEMANA/USUARIO
	7 días	6 días	5 días	4 días	3 días	2 días	
3.582	1.778	94	940	194	355	221	5,58

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 5 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 2018, el 35% de las personas usuarias tuvo reparto 3 días a la semana, el 30% lo tuvo 2 días a la semana, y el 35% 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.

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 389 microondas y 36 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 2.134 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 597 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 del mes de octubre.
- Homenaje “Toda una vida” cuyo objetivo es homenajear a aquellas personas del Servicio de comida a domicilio que cumplen 100 años. Este año han cumplido 100 años, cuatro personas usuarias del Servicio, entregándoseles un pequeño obsequio y un cartel conmemorativo.

DetECCIÓN DE INCIDENCIAS

Las incidencias detectadas y comunicadas a los distritos en función de las situaciones de especial vulnerabilidad han ascendido a 211.

A ello hay que unirle las 11 derivaciones a la Mesa de Vulnerabilidad, para su análisis, valoración e intervención en su caso.

PERSONAL DESTINADO A LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Un total de 55 profesionales prestan el Servicio de Comida a Domicilio. En cuanto a los recursos materiales, se cuenta con 2 cocinas centrales, 1 plataforma logística y una oficina central.

El número de rutas para poder atender a los usuarios en el servicio es de 16 en el año 2018, Asimismo existe una ruta extra que permite prestar el servicio en caso de altas urgentes y casos especiales.

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 8,12. Asimismo, cabe destacar que el 75,6% de los usuarios se sienten más seguros, y el 75% se sienten más apoyados y más tranquilos. El 84,2%

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 88,4 % de usuarios y familiares, recomendarían el servicio de Comida a Domicilio, y el 91,4 % volverían a solicitarlo.

- ✓ Catas de platos aleatorios solicitados de manera periódica a la entidad, para analizar, sabores, texturas, presentación, gramajes, etc.
- ✓ Visitas a domicilio de Personas usuarias realizadas por las técnicas del Departamento al objeto de valorar, revisar la gestión, y observar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Comida a Domicilio en el propio entorno.
- ✓ Revisión de las franjas horarias asignadas a las personas usuarias con el fin de evitar ausencias en los domicilios, garantizando la prestación del servicio.

Acciones desarrolladas durante 2018 y objetivos para 2019

Durante 2018, 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 2018 se han realizado 139 cambios de menú, habiéndose contactado con todos los usuarios telefónicamente y habiendo requerido informe médico que prescriba la dieta solicitada. Asimismo se han producido 715 cambios incluyendo tanto de número de tomas como de frecuencia de reparto.
- ✓ 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 (solo se ha aumentado un plato), 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 2019** 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.
- ✓ 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.
- ✓ Abordaje conjunto con la Entidad de aquellas personas usuarias que tienen recibos impagados. Llamadas a las personas usuarias y coordinación y gestión con los Distritos.
- ✓ Seguir con actuaciones al objeto de promover el proyecto “Hoy comemos juntos”, resaltando el carácter social de la prestación, evitando el aislamiento de los usuarios participantes.
- ✓ Seguir con la realización de visitas a domicilio , dentro del marco de seguimiento de la prestación

SERVICIO DE PRODUCTOS DE APOYO

El servicio se ofrece a la ciudadanía 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 garantizar la permanencia de la persona usuaria en el hogar el mayor tiempo posible y en las debidas condiciones de seguridad, favoreciendo su cuidado, su movilidad y trasferencias; mejorando así su calidad de vida y la de sus cuidadores.

Proporciona los siguientes tipos de PA:

- 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.



Asimismo, el Servicio ofrece el mantenimiento anual y reparación de las averías de los PA, valoración del nivel de dependencia previa a la instalación, instalación y adiestramiento sobre el funcionamiento de los mismos, y anualmente realiza una visita domiciliaria de seguimiento tanto de la persona usuaria como del estado de los productos.

Resumen general del servicio

Servicio de Productos de Apoyo	Datos 2018
Presupuesto 2018 (Diciembre 2017- Noviembre 2018)	250.511,64 €
Aportación Ayuntamiento	225.314,48 €
% Ejecución presupuestaria	89,94%
Gestión del Servicio (Enero - Diciembre 2018)	
Coste total del servicio	277.039,13 €
Aportación Ayuntamiento	224.995,13 €
% aportación Ayuntamiento al coste del servicio	81,21%
Aportación Personas usuarias	52.044,00 €
% aportación personas usuarias al coste del servicio	18,79%
Información Referida a personas usuarias	
Número de personas usuarias atendidas	895
Altas de personas usuarias	300
Bajas de personas usuarias	306
Información referida a Productos de Apoyo	
Nº total de productos de Apoyo instalados en 2018	1.233
Nº de camas instaladas en 2018	779
Altas camas	258
Bajas camas	262
Nº de grúas instaladas en 2018	248
Altas grúas	90
Bajas grúas	98
Colchones antiescaras instalados en 2018	206
Altas colchones antiescaras	78
Bajas colchones antiescaras	77

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 €
2018	277.039,13 €	224.995,13 €	52.044 €

En 2018, la práctica totalidad de los PA disponibles ha estado continuamente instalados en los domicilios, excepto el tiempo indispensable para su limpieza y traslado, lo que ha repercutido en un mayor coste en relación a los años anteriores, puesto que algunos productos se han reinstalado más de una vez.

Evolución del número de Producto de Apoyo del contrato vigente.

El número de PA continúa decreciendo año tras año, en concreto el 3,14% con respecto al inicio del contrato vigente en la actualidad, como consecuencia de factores tales como la antigüedad, instalaciones y retiradas, por el uso constante de los mismos por diferentes personas usuarias y el incremento de averías. En la tabla siguiente se recoge el % de decrecimiento en números absolutos y sus correspondientes % de cada producto de apoyo.

EVOLUCIÓN 2013-2018 EN EL SERVICIO			
TIPO DE PA	2013	2018	%
Cama articulada	532	525	1,32%
Grúas geriátrica	168	153	9,80%
Colchón antiescaras	130	130	0,00%
TOTAL	700	678	3,14%

Características de las personas usuarias.

En 2018, se prestó el servicio a 895 personas, un 1,76% menos que en 2017, debido al aumento del tiempo de permanencia de los PA en los domicilios, así por ejemplo, el 44% de los PA permanecen más de dos años en el domicilio de las personas usuarias, frente al 30% de 2017.



El 68,38% de las personas usuarias son mujeres. Respecto a la edad, se observa un sobre envejecimiento de la población atendida, así del 78% de personas usuarias con 80 años o más en 2016, se ha pasado al 82% de 2018. El 39% de las personas atendidas tienen 90 años o más, lo que supone 3 puntos más que en 2017 y 9 puntos más que en 2016. La media de edad de los usuarios atendidos es de 86,20 años.

El 83,13% presenta un nivel severo o de gran dependencia para las actividades básicas de la vida diaria; con un aumento de 2 puntos porcentuales de usuarios con dependencia grave con respecto a 2017.

El 87,5 % de las personas usuarias viven acompañadas y las que viven solas; el 81% tiene 80 años o más (2 puntos más que en 2017), y el 64% presenta una dependencia total o grave.

El 23% de las personas usuarias tienen aportación de 0€, y el 20% aportan 12€ mensuales por producto. El promedio de rentas es de 778,94€.

Con respecto a la antigüedad en el servicio, el 20% de las personas usuarias fueron alta antes del año 2014 y el 36% en 2018.

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.

TOTAL USUARIOS ATENDIDOS EN 2018	SEXO		CONVIVENCIA			TRAMOS DE EDAD USUARIOS							
	MUJERES	HOMBRE	ACOMPAÑADO	SOLO	≥ 80 años solos	<65	65 - 69	70 - 74	75 - 79	80 - 85	85 - 90	90-99	>=100
895	612	283	783	112	91	15	14	50	80	172	218	318	28

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
2018	258	262	90	98	78	77

Durante 2018 se produce un descenso con respecto a 2017 tanto en las bajas/retiradas (7,2%) como en las instalaciones (8,4%) de PA, que se evidencia de forma notable en las grúas con un 20% menos de retiradas / instalaciones, más teniendo en cuenta la inevitable retirada/baja de estos productos al punto limpio.

El 92% de las personas usuarias del Servicio causan baja por fallecimiento e ingreso en residencia. Así mismo, un dato a tener en cuenta es que el 69% de las personas usuarias fallecidos además del sobre envejecimiento, (más de 90 años). Añadir que el 82% tenían un nivel dependencia grave y total.

El periodo de permanencia de los PA que llevan instalados más de 2 años en los domicilios ha aumentado en un 14%, respecto a 2017. Sin embargo, ha bajado 14 puntos porcentuales los productos que llevan entre 1 y 2 años. Esto se debe a que el 36% de las bajas se corresponden a personas usuarias con una antigüedad en el Servicio superior a 3 años. Otro dato que llama la atención es que el 64% de las bajas, fueron alta en el Servicio durante 2017-2018.

Durante 2018, el 70,6% de las personas usuarias tienen un único PA instalado en su domicilio (cama articulada o grúa); la distribución del resto es la siguiente: el 7% tiene cama y grúa; 16,3 % cama y colchón antiescaras; y el 6% 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 2018, se han recibido un 12 % más de avisos de averías de PA con respecto a 2017. 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 PA.

Desde de julio de 2018 se ha realizado seguimiento domiciliario anual de las personas usuarias. Los Terapeutas Ocupacionales han reevaluado al 26% de usuarios del servicio, de los cuales, el 38% de los casos había aumentado la dependencia funcional del usuario, en el 23% se detectaron necesidad de otros productos de apoyo (colchón antiescaras, grúa,...) y se detectaron 3 posibles casos de vulnerabilidad.

Personal destinado a la gestión del servicio:

La entidad adjudicataria durante 2018 ha vuelto a reforzar el Servicio con un Terapeuta Ocupacional más. El Servicio ha contado con un total de 10 trabajadores.

Acciones desarrolladas durante 2018 y objetivos para 2019.

Durante 2018, 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.

- 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.
- Durante 2018, se resuelven las denegaciones, desistimientos y caducidades de las solicitudes.
- Valoración y personalización de los PA a las necesidades específicas de algunos usuarios; arnés para amputados, adaptación 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 por el distrito hasta la instalación de los PA, ha permitido continuar reduciendo los tiempos de gestión. Así, el 66% de los solicitantes han dispuesto de PA en un plazo inferior a un mes; el 8,9% en menos de una semana y un 1,9% menos de 3 días (corresponde a las propuestas urgentes o de especial vulnerabilidad). Sin embargo, el 12 % de las personas usuarias en lista de espera, llevan más de 1 año esperando el producto solicitado.
- Análisis de las averías de los PA hasta la actualidad, con el fin de valorar el estado actual de los productos de apoyo. Para ello, se ha tenido en cuenta la antigüedad del producto, nº de ubicaciones, el nº total de reparaciones que ha tenido y la tipología de las mismas. Con ello pretendemos obtener un diagnóstico aproximado del estado de los productos del servicio.
- Clasificación de averías y estudio de tipología de reparaciones.
- 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 2018 la carga de trabajo de gestión propia del Servicio, ha permitido realizar sólo de 2 visitas.
- 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.
- Análisis y modificación en su caso del actual baremo de acceso al servicio.

Elaboración de propuesta de borrador del nuevo contrato del Servicio de Productos de Apoyo.

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.

Resumen General del Servicio

SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA	DATOS 2018
Presupuesto 2018 (Dic 2017- Sep. 2018)	229.963,55 €
Presupuesto 2018 (Oct-Nov 2018)	45.521,71 €
Aportación Ayuntamiento (Dic 2017- Nov. 2017)	237.642,70 €
Aportación usuario (Dic 2017- Nov. 2018)	1.422,11 €
% Ejecución presupuestaria (Dic2017-Sep 2018)	87,30%
% Ejecución presupuestaria (Oct-Nov 2018)	81,05%
Coste del Servicio Enero-Diciembre 2018	243.015,12 €
Gasto Ayuntamiento Enero -Diciembre 2018	241.555,24 €
Aportación usuario Enero - Diciembre 2018	1.459,88 €
% aportación Ayuntamiento al coste del servicio	99,40%
% aportación usuario al coste del servicio	0,60%
Nº de usuarios atendidos en 2018	329
Media de usuarios al mes	244
Media de servicios usuario/año	39,50
Total de servicios completos prestados	12.995,5
Nº de altas de usuarios	83
Nº de bajas de usuarios	74
Suspensiones temporales	119
Reinicios	60
Ausencias domiciliarias	293

Datos económicos

Durante 2018, el coste del servicio ha ascendido a 243.015,12 €. El Ayuntamiento ha aportado un 99,40% y las personas usuarias el restante 0,60 %. Con respecto a 2017, se ha incrementado el coste del servicio un 0.58% continuando con la tendencia al alza, que se inició en 2014 (a excepción de 2017).

En 2018, el número de personas atendidas desciende un 0,6%, sin embargo el número de servicios prestados crece un 1,12% con respecto al año anterior.

Durante 2018, se incrementa el número de servicios por desinsectación de domicilios afectados por plagas de vectores, especialmente chinches. Así el 1,3% de los servicios realizados se corresponden a personas usuarias que solicitan el Servicio para desinsectar tanto la ropa personal como la del hogar.

Asimismo, se incrementa la aportación del Ayuntamiento un 1,78% 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 las personas usuarias en el Servicio, que se estima en el 0,60 % del coste total del mismo, tal y como recoge la segunda prórroga del contrato para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2017 y el 30 de septiembre de 2018.

La evolución del coste del servicio y número de personas usuarias atendidas se refleja en la siguiente tabla:

AÑO	PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS	NÚMERO DE SERVICIOS PRESTADOS	APORTACION 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€
2018	329	12.996	241.555,24 €	1.459,88 €	43.015,12 €

Perfil de la persona usuaria

A diferencia de otros servicios de Ayuda a Domicilio, las personas usuarias de lavandería son hombres, mayores de 80 años que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica. Destacar también el 19% de personas usuarias menores de 65 años.



TOTAL USUARIOS	SEXO		CONVIVENCIA		EDAD													
	MUJERES	HOMBRES	ACOMPANADO	SOLO	<65 años		65 a 69 años		70 a 74 años		75 a 79 años		80 a 84 años		85 a 89 años		≥90 años	
					H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
329	138	191	92	237	48	16	20	10	33	18	24	17	31	25	21	27	14	25

Acciones desarrolladas durante el 2018 y objetivos para el 2019.

Durante 2018, se desarrollaron distintas actuaciones dirigidas a mejorar y garantizar el cumplimiento de las prestaciones del Servicio.

Entre ellas, destacamos las siguientes:

- Elaboración de propuesta de borrador del nuevo contrato del Servicio de Lavandería, incluyendo nuevas prestaciones.
- Jornada formativa impartida por técnicos del Departamento de Servicios 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.
- Elaboración del protocolo de coordinación con servicios implicados en los casos de desinsectación por plagas de vectores.
- Resolución de las solicitudes recibidas, tanto de concesión como desistimiento o denegación.
- 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.

Como objetivos del Servicio para 2019, se plantean los siguientes:

- Evaluación de los mecanismos de coordinación con los profesionales de Servicios Sociales de los Distritos, con la finalidad de gestionar las situaciones que se detectan por la entidad prestadora, durante la prestación del mismo, que pueden ser de utilidad en la intervención social que se lleva a cabo desde los CSS, así como informar sobre aquellas 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 a las personas usuarias, y procurar el cumplimiento de las exigencias del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 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 ausencias y suspensiones temporales de las personas usuarias del servicio con el fin de mejorar el seguimiento de éstas.



- Continuar con la jornada formativa dirigida al equipo de trabajadores sociales de los Distritos durante el 2019, para fomentar el conocimiento del Servicio de Lavandería Domiciliaria en profundidad, como herramienta de utilidad dentro del diseño de intervención social.
- Revisión anual de protocolos y documentación técnica del Servicio.