

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS MEMORIA 2017

ÁREA DE PRESIDENCIA Y DERECHOS SOCIALES



INDICE

1	Presentación	5
2	Primera atención	7
2.1	Servicio de información y orientación Centros Municipales de Servicios Sociales.....	8
2.1.1	Unidades familiares atendidas.....	8
2.1.2	Intervenciones.....	9
2.1.3	Sistema de cita previa.....	11
2.2	Ayudas de urgencia.....	13
2.2.1	Ayudas de urgencia por conceptos.....	13
2.2.2	Ayudas de urgencia por centro municipal de servicios sociales.....	15
3	Prevención e Inclusión social	17
3.1	Ayudas orientadas a la integración social.....	18
3.1.1	Ingreso Aragonés de Inserción.....	18
3.1.2	Ayudas al acceso al transporte público de diferentes colectivos.....	24
3.2	Programa de Apoyo Familiar.....	25
3.3	Programas de planes integrales.....	27
4	Infancia	27
4.1	Promoción de los derechos de la infancia.....	28
4.1.1	Tiempo libre.....	28
4.2	Prevención de situaciones riesgo o conflicto social.....	37
4.2.1	Detección y estudio de situaciones de riesgo y maltrato infantil.....	38
4.2.2	Absentismo escolar.....	42
4.2.3	Educación de calle.....	45
4.3	Apoyo a la familia.....	46
4.3.1	Zaragalla.....	47
5	Autonomía y cuidados	49
5.1	Prestaciones comunitarias de atención a la dependencia.....	50
5.1.1	Elaboración de planes individualizados de atención.....	50
5.1.2	Prestaciones sociales domiciliarias.....	52
5.1.3	Servicio de comida a domicilio.....	59
5.2	Centros Municipales de Convivencia de Personas Mayores.....	62
5.2.1	La red de centros municipales de convivencia.....	62
5.2.2	Servicios estables en centros de convivencia.....	64
5.2.3	Programa de actividades de tiempo libre. Centro Abierto.....	64
5.2.4	Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores.....	65

1. PRESENTACIÓN

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de todos los programas desarrollados en 2017. La estructura de este trabajo se articula en torno a los programas desarrollados : la primera atención, la prevención e integración social, la prevención de situaciones de riesgo en los menores autonomía y cuidados.

2. PRIMERA ATENCIÓN.

El acceso a los contenidos de los servicios sociales se constituye en una prestación básica del sistema. Este programa supone un conjunto de actuaciones profesionalizadas tendentes a dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, los recursos existentes, los procedimientos a seguir y las alternativas disponibles ante una necesidad social determinada.

2.1. SERVICIO DE PRIMERA ATENCIÓN EN CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES

Este servicio, como prestación básica, responde a la necesidad de los ciudadanos de acceder a los recursos sociales y ejercitar sus derechos en un marco de igualdad de oportunidades.

Supone un conjunto de actuaciones profesionalizadas tendentes a dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, los recursos existentes, los procedimientos a seguir y las alternativas disponibles ante una necesidad social determinada. Está orientado a:

- Ofrecer y facilitar el primer contacto de la población (individuos, familias y grupos) con los servicios sociales.
- Proporcionar ciertas atenciones sociales.
- Canalizar y derivar casos hacia programas de de inclusión u otros servicios protección existentes en la comunidad.

La atención llevada a cabo en la red de centros municipales de servicios sociales se expone en tres diferentes apartados que aportan información sobre las familias, las intervenciones llevadas a cabo y el volumen de citas habido a lo largo del periodo al que se refiere esta memoria.

2.1.1 UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS

La explotación de los datos de atención registrados en la red de centros aporta información sobre el volumen de unidades familiares que reciben atención en los diferentes programas gestionados. Los datos que se incluyen en este primer apartado se refieren al movimiento de expedientes, constituidos por unidades familiares.

Se expone el número total, de expedientes registrados en la red de centros y como se distribuyen entre los centros; de estos se señalan lo que se mantienen activos y el de los nuevos expedientes abiertos este último año.

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Actur	5.959	3.677	333
Arrabal	7.275	4.940	357
Centro	5.802	3.843	490
Delicias	21.449	15.413	1.186
Universidad	7.637	4.908	464
Casablanca	3.555	3.528	289
La Almozara	5.073	3.218	276
La Jota	4.941	3.457	245
Santa Isabel	1.346	1.336	100
Torrero	7.918	6.970	409
Las Fuentes	7.954	7.082	612

San Jose	12.758	9.091	541
Oliver	3.934	2.692	192
Valdefierro	1.950	1.426	141
Miralbueno	829	788	60
La Magdalena	5.540	3.385	300
San Pablo	8.341	5.584	356
Barrios Rurales	5.908	4.117	351
Total	118.169	85.455	6.702

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Alfocea	38	24	1
Casetas	1.684	1.407	62
Garrapinillos	1.357	1.271	64
Juslibol	433	102	33
La Cartuja	270	134	44
Montañana	467	228	29
Monzalbarba	538	379	28
Movera	364	169	34
Peñaflor	210	103	20
San Juan	245	127	16
San Gregorio	128	43	7
T. de Valmadrid	3	3	1
Venta del Olivar	136	93	7
Villarrapa	35	34	5
Total	5.908	4.117	351

2.1.2. INTERVENCIONES

En este apartado se exponen los datos referidos a las intervenciones iniciadas o actualizadas a lo largo del pasado año.

En la tabla que se expone a continuación se exponen las intervenciones correspondientes a cada Centro Municipal de Servicios Sociales, incluyendo los usuarios de estas intervenciones. Es preciso señalar que se contabilizan los usuarios registrados por cada intervención, pudiendo haberse realizado más de una intervención por unidad familiar a largo del periodo analizado

Por último, se señalan los expedientes, unidades familiares, objeto de intervención y los miembros de estas.

C.M.S.S.	Intervenciones	%	Usuarios	Expedientes	%	Miembros
Actur	2955	3,91	7.483	1.156	3,99	3.314
Arrabal	4.730	6,25	12.050	1.507	5,20	4.013
Centro	2.807	3,71	4.592	1.402	4,83	2.729
Delicias	13.453	17,79	27.269	5.701	19,66	14.247
Universidad	2.367	3,13	4.472	1.102	3,80	2.332
Casablanca	3.345	4,42	6.290	928	3,20	2.553
La Almozara	3.237	4,28	7.624	1.246	4,30	3.190
La Jota	2.323	3,07	5.001	951	3,28	2.285
Santa Isabel	671	0,89	877	240	0,83	564
Torrero	3.848	5,09	5.550	1.535	5,29	4.116
Las Fuentes	4.671	6,18	10.404	1.795	6,19	4.647
San Jose	7.036	9,30	14.603	2.895	9,98	7.310
Oliver	4.063	5,37	12.017	1.063	3,67	3.678
Valdefierro	1.308	1,73	3.259	456	1,57	1.209
Miralbueno	275	0,36	623	136	0,47	373
La Magdalena	6.192	8,19	11.132	2.462	8,49	5.769
San Pablo	8.566	11,33	16.719	3.238	11,16	7.651
Barrios Rurales	3.774	4,99	9782	1.189	4,10	2.907
Total	75.621	100	159.747	29.002		72.887

C.M.S.S. Rurales	Intervenciones	%	Usuarios	Expedientes	%	Miembros
Alfocea	7	0,01	47	3	0,01	24
Casetas	692	0,92	2.180	254	0,88	788
Garrapinillos	280	0,37	652	146	0,50	360
Juslibol	314	0,42	672	107	0,37	216
La Cartuja	300	0,40	701	107	0,37	226
Montañana	922	1,22	2.640	187	0,64	434
Monzalbarba	230	0,30	632	78	0,27	187
Movera	395	0,52	779	119	0,41	231
Peñaflor	326	0,43	739	73	0,25	150
San Juan	156	0,21	373	57	0,20	148
San Gregorio	111	0,15	268	33	0,11	78
T. de Valmadrid	4	0,01	10	3	0,01	7
Venta del Olivar	29	0,04	69	17	0,06	44
Villarrapa	8	0,01	20	5	0,02	14
Total	3.774	4,99	9782	1.189	4,10	2.907

2.1.3 SISTEMA DE CITA PREVIA

La puesta en marcha de la aplicación de gestión de los servicios sociales y la inclusión en este del sistema de cita previa que venía funcionando en la red de centros municipales de servicios sociales, permite visualizar el volumen de personas y familias atendidas de acuerdo a las visitas realizadas a los diferentes centros.

A continuación se exponen las citas totales por centro, desglosando las que se producen por iniciativa de usuario de las denominadas de seguimiento, concertadas por el equipo del centro para tareas vinculadas a las intervenciones en curso y las correspondientes a las personas que acuden por primera vez a lo largo del año a cada uno de los centros.

C.M.S.S.	Citas	%	Seguimiento	%	Nuevas	%	Total	%
Actur	4.331	4,50	2.242	3,36	460	3,99	7.033	4,03
Arrabal	6.324	6,57	3.073	4,61	908	7,87	10.305	5,91
Centro	2.377	2,47	1.426	2,14	372	3,22	4.175	2,39
Delicias	20.086	20,88	14.047	21,06	3.947	34,20	38.080	21,83
Universidad	3.137	3,26	2.303	3,45	448	3,88	5.888	3,38
Casablanca	3.521	3,66	2.297	3,44	309	2,68	6.127	3,51
La Almozara	6.697	6,96	7.103	10,65	471	4,08	14.271	8,18
La Jota	3.830	3,98	545	0,82	376	3,26	4.751	2,72
Santa Isabel	1.111	1,15	137	0,21	171	1,48	1.419	0,81
Torrero	7.151	7,43	5.396	8,09	598	5,18	13.145	7,54
Las Fuentes	6.271	6,52	5.197	7,79	590	5,11	12.058	6,91
San Jose	8.973	9,33	5.560	8,34	1.053	9,13	15.586	8,94
Oliver	5.101	5,30	4.500	6,75	312	2,70	9.913	5,68
Valdefierro	1.171	1,22	986	1,48	176	1,53	2.333	1,34
Miralbueno	329	0,34	550	0,82	59	0,51	938	0,54
La Magdalena	4.064	4,23	3.976	5,96	488	4,23	8.528	4,89
San Pablo	8.511	8,85	3.989	5,98	491	4,26	12.991	7,45
Barrios Rurales	3.227	3,35	3.359	5,04	310	2,69	6.896	3,95
Total	96.212		66.686		11.539		174.437	0,00

C.M.S.S. Rurales	Citas	%	Seguimiento	%	Nuevas	%	Total	%
Alfocea	7	0,01	0	0,00	2	0,02	9	0,01
Casetas	1.085	1,13	1974	2,96	91	0,79	3.150	1,81
Garrapinillos	448	0,47	536	0,80	42	0,36	1.026	0,59
Juslibol	133	0,14	76	2,26	10	0,09	219	0,13
La Cartuja	184	0,19	53	0,08	25	0,22	262	0,15
Montañana	474	0,49	146	0,22	29	0,25	649	0,37
Monzalbarba	274	0,28	264	0,40	26	0,23	564	0,32
Movera	182	0,19	142	0,21	32	0,28	356	0,20

Peñaflor	187	0,19	38	0,06	16	0,14	241	0,14
San Juan de Mozarrifar	128	0,13	22	0,03	15	0,13	165	0,09
San Gregorio	81	0,08	37	0,06	13	0,11	131	0,08
Torrecilla de Valmadrid	0	0,00	0	0,00	1	0,01	1	0,00
Venta del Olivar	33	0,03	39	0,06	6	0,05	78	0,04
Villarrapa	11	0,01	32	0,05	2	0,02	45	0,03
Total	3.227	3,35	3.359	7,19	310	2,69	6.896	3,95

2.2. AYUDAS DE URGENCIA

Según el Reglamento Municipal vigente, se trata prestaciones económicas destinadas a resolver situaciones de emergencia que afecten a personas o familias a las que sobreviene una situación de necesidad, por la que se ven privados de los medios de vida primarios e imprescindibles. La finalidad de las ayudas de urgencia es dispensar a estas familias una atención básica y urgente en el momento en que estas situaciones se produzcan.

2.2.1 AYUDAS DE URGENCIA POR CONCEPTOS.

Según el artículo 7 del Reglamento Municipal, las ayudas de urgencia se reconocen para ser aplicadas a los gastos originados por las siguientes situaciones de necesidad:

- La imposibilidad de continuar en el uso y disfrute de la vivienda habitual y de manera particular para afrontar los gastos que permitan conservar el derecho al uso de la misma, como pago de alquileres; pago de prestamos, letras, etc., para la adquisición de vivienda, y pago de gastos de comunidad.
- La carencia de medios económicos para conservar las condiciones de habitabilidad o para adquirir el equipamiento de la vivienda habitual, como traslado de muebles enseres; luz, agua, gas; mobiliario básico (camas, mesas, sillas, etc.); electrodomésticos (frigorífico, lavadora, cocina, etc.); acondicionamiento sanitario (ducha, baño, calentador), y reparaciones necesarias en general.
- Las necesidades consistentes en cubrir con carácter urgente las atenciones primarias del beneficiario o de la unidad familiar, como alimentación, vestido, cuidados sanitarios (cuando no se puedan cubrir con otros sistemas de protección).
- Situaciones de necesidad originadas por circunstancias que ponen en peligro la convivencia en el núcleo familiar o la integración social del beneficiario o de algunos de sus miembros, y que no están comprendidas en los supuestos anteriores, ni cubiertas por otras prestaciones reguladas en el Decreto 48 de 1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, como canguros y/o amas de hogar, comedores infantiles (excepcionalmente), material escolar, participación en actividades sociales (colonias, campamentos, etcétera), y necesidades originadas por el desalojo de la vivienda habitual.
- La imposibilidad de atender el endeudamiento contraído por alguna de las situaciones anteriormente descritas.

En el siguiente cuadro se refleja la distribución de las ayudas de urgencia gestionadas a lo largo del año de acuerdo a los conceptos por los que se tramitan. La información expuesta por cada concepto de gasto incluye las ayudas tramitadas en el periodo, las aprobadas y su importe total, las denegadas y las que por no aportar la documentación, por anulación o por otras causas no han sido resueltas.

La información expuesta por cada concepto de gasto incluye

- Tramitadas: Nº de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada concepto.

- Concedidas: N° de ayudas concedidas por concepto, incluyendo el importe total de las ayudas que han sido pagadas en el periodo y el porcentaje que suponen sobre el total de ayudas tramitadas y su importe medio.
- Denegadas. Número de ayudas denegadas en el periodo y su porcentaje sobre el total de las tramitadas.
- No resueltas. Se agrupan bajo este epígrafe aquellas ayudas cuyo trámite no se ha culminado por diferentes causas: anulación, archivo, pendientes de completar documentación o en trámite en el momento de elaboración de este documento.

Concepto	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alimentación	17.883	16.649	93,10	3.821.398	229,49	1.050	5,87	184	1,03
Alquiler vivienda	5.316	4.797	90,24	2.223.824	463,59	301	5,66	218	4,10
Arreglos hogar	30	25	83,33	13.849	553,96	3	10,00	2	6,67
Campamento	6	6	100,00	1.818	303,00	0	0,00	0	0,00
Comedor infantil	1.384	1.313	94,87	451.923	344,19	27	1,95	44	3,18
Desahucio	1	1	100,00	284	284,00	0	0,00	0	0,00
Electricidad	3.454	3.234	93,63	423.300	130,89	102	2,95	118	3,42
Electrodomésticos	891	838	94,05	233.912	279,13	29	3,25	24	2,69
Equipamiento hogar	423	392	92,43	101.477	259,53	14	3,31	18	4,26
Alojamiento desalojo	11	10	90,91	3.680	368,00	1	9,09	0	0,00
Aloj. malos tratos	2	2	100,00	790	395,00	0	0,00	0	0,00
Alojamiento	5	5	100,00	1.446	289,20	0	0,00	0	0,00
Gas	767	720	93,87	111.915	155,44	20	2,61	27	3,52
Gastos comunidad	149	127	85,23	54.910	432,36	14	9,40	8	5,37
Guardería	51	44	86,27	17.926	407,41	5	9,80	2	3,92
Hipoteca	280	255	91,07	108.524	425,58	12	4,29	13	4,64
Limpieza	11	10	90,91	3.487	348,70	1	9,09	0	0,00
Material escolar	1.011	941	93,08	152.020	161,55	30	2,97	40	3,96
Mobiliario básico	992	913	92,04	243.508	266,71	31	3,13	48	4,84
Salud audífonos	66	56	84,85	56.446	1.007,96	6	9,09	4	6,06
Salud bucodental	914	825	90,26	541.492	656,35	44	4,81	45	4,92
Salud inespecífico	30	25	83,33	6.643	265,72	3	10,00	2	6,67
Salud ortopedia	24	18	75,00	3.783	210,17	5	20,83	1	4,17
Salud óptica	817	758	92,78	116.140	153,22	28	3,43	31	3,79
Traslado muebles	6	5	83,33	1.397	279,40	1	16,67	0	0,00
Vestido	35	34	97,14	6.131	180,32	1	2,86	0	0,00
Productos limpieza	1	1	100,00	59	59,00	0	0,00	0	0,00
Otros	114	96	84,21	27.555	287,03	6	5,26	12	10,53
TOTAL	34.674	32.100	92,57	8.729.637	271,93	1.734	5,00	841	2,43

2.2.2. AYUDAS DE URGENCIA POR CENTRO MUNIICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.

En el siguiente cuadro se refleja la distribución de las ayudas de urgencia gestionadas en el año por cada barrio de la ciudad. La información expuesta por cada uno de los centros es la siguiente:

- Tramitadas: N° de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada CMSS
- Concedidas: N° de ayudas concedidas por centro, incluyendo el importe total de las ayudas que han sido pagadas en el periodo y el porcentaje que suponen sobre el total de ayudas tramitadas y su importe medio.
- Denegadas. Número de ayudas denegadas en el periodo y su porcentaje sobre el total de las tramitadas.
- No resueltas. Se agrupan bajo este epígrafe las ayudas cuyo trámite no se ha culminado por diferentes causas: anulación, archivo, pendientes de completar documentación o en trámite

CMSS	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Actur	1.087	1.019	93,74	247.967	243,34	53	4,88	15	1,38
Arrabal	2.199	2.013	91,54	516.470	256,57	126	5,73	60	2,73
Centro	1.077	981	91,09	263.255	268,35	41	3,81	55	5,11
Delicias	6.222	5.826	93,64	1.634.875	280,62	303	4,87	93	1,49
Universidad	717	635	88,56	183.817	289,48	60	8,37	22	3,07
Casablanca	1.048	1.021	97,42	297.831	291,71	7	0,67	20	1,91
la Almozara	1.716	1.643	95,75	467.401	284,48	45	2,62	28	1,63
La Jota	1.218	1.091	89,57	295.930	271,25	78	6,40	49	4,02
Santa Isabel	432	394	91,20	112.213	284,80	30	6,94	8	1,85
Torrero	1.989	1.938	97,44	525.154	270,98	25	1,26	26	1,31
Las Fuentes	2.704	2.350	86,91	609.818	259,50	264	9,76	90	3,33
San Jose	3.444	3.080	89,43	860.707	279,45	260	7,55	104	3,02
Oliver	2.686	2.412	89,80	640.734	265,64	200	7,45	74	2,76
Valdefierro	740	671	90,68	175.820	262,03	52	7,03	17	2,30
Miralbueno	99	92	92,93	22.267	242,03	2	2,02	5	5,05
La Magdalena	2.901	2.816	97,07	767.726	272,63	40	1,38	45	1,55
San Pablo	3.100	2.892	93,29	698.822	241,64	108	3,48	100	3,23
Barrios Rurales	1.295	1.226	94,67	306.010	249,60	40	3,09	29	2,24
Total	34.674	32.100	92,58	8.626.817	4814,09	1.734	5,00	840	2,42

CMSS Barrios Rurales	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alfocea	4	4	100,00	1.800	450,00	0	0,00	0	0,00
Casetas	408	392	96,08	91.620	233,72	4	0,98	12	2,94
Garrapinillos	103	100	97,09	25.363	253,63	1	0,97	2	1,94
Juslibol	70	69	98,57	18.678	270,70	1	1,43	0	0,00
La Cartuja	70	61	87,14	17.607	288,64	7	10,00	2	2,86
Montañana	301	288	95,68	71.494	248,24	10	3,32	3	1,00
Monzalbarba	79	75	94,94	17.392	231,89	2	2,53	2	2,53

Movera	80	65	81,25	18.087	278,26	12	15,00	3	3,75
Peñaflor	104	103	99,04	25.234	244,99	1	0,96	0	0,00
San Juan de Mozarrifar	39	39	100,00	10.352	265,44	0	0,00	0	0,00
San Gregorio	21	16	76,19	4.801	300,06	2	9,52	3	14,29
Torrecilla de Valmadrid	0	0	-	0	-	0	-	0	-
Venta del Olivar	13	13	100,00	3.332	256,31	0	0,00	0	0,00
Villarrapa	3	1	33,33	250	250,00	0	0,00	2	66,67
Total	1.295	1.226	94,67	306.010	249,60	40	3,09	29	2,24

3. PREVENCIÓN E INCLUSION SOCIAL

La acción de inclusión social, entendida en sentido amplio, comprende un conjunto de prestaciones y servicios gestionados en los centros adscritos a los servicios sociales municipales. En el contexto actual, estos recursos tienen como gran objetivo prevenir que la precarización económica y el debilitamiento de los sistemas de protección social tengan como consecuencia la exclusión social de una parte importante de los ciudadanos.

Los servicios sociales, a través de diferentes programas, diseñados específicamente para problemáticas concretas, intentar dar una respuesta a diferentes aspectos (recursos económicos, información, habilidades sociales, apoyo social y familiar, apoyo mutuo y comunitario,....) que intervienen en la inclusión social de las personas, las familias y los grupos.

Teniendo en cuenta que todos estos programas tienen un mismo objetivo común se presentan agrupados de manera que se aprecie la diversidad de respuestas ofrecidas a las necesidades apreciadas y el esfuerzo realizado por los servicios sociales municipales en este ámbito.

3.1. AYUDAS ORIENTADAS A LA INCLUSIÓN SOCIAL

Los Centros Municipales de Servicios Sociales, de acuerdo a la valoración de la situación realizada a las personas atendidas gestionan una serie de prestaciones dirigidas a procurar el apoyo económico básico en el desarrollo de un proceso de inclusión social, en el caso de precisarlo, o para prevenir deterioros en su situación que propicien procesos de exclusión social.

3.1.1 INGRESO ARAGONÉS DE INSERCIÓN

Programa orientado a la normalización e integración de las personas que se encuentran en estado de necesidad, así como a la integración social de quienes padezcan situación de marginación. Comprende prestaciones económicas destinadas a garantizar los recursos mínimos de subsistencia y actuaciones dirigidas a lograr la plena integración social y laboral de sus beneficiarios.

El programa comprende:

- - Prestaciones económicas destinadas a garantizar los recursos mínimos de subsistencia.
- - Actuaciones dirigidas a lograr la plena integración social y laboral de sus beneficiarios.

Durante 2016 el programa ha continuado en los términos en los que se venía desarrollando desde los Servicios Sociales Municipales: recepción de solicitudes, tramitación de los expedientes al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución y seguimiento de los I.A.I concedidos.

Para exponer la actividad de los servicios sociales municipales respecto a este programa se ha optado por exponer de forma separada diferentes aspectos que se suceden secuencialmente en el proceso de gestión de este programa.

Las diferentes fases se desarrollan de forma independiente por considerarse contenidos y evitar la confusión que puede suponer que la agregación de los datos referidos a las propuestas y a las resoluciones no cuadren con las solicitudes por que pueden corresponder a años de tramitación diferentes debido a los plazos de tramitación entre la solicitud y la propuesta y entre la propuesta y la resolución.

a) Solicitudes-

Este apartado refleja el primer paso, la solicitud, separando las que son presentadas por primera vez de las renovaciones a realizar en el periodo.

C.M.S.S.	Nueva	Renovación	Total	%
Actur	97	147	244	3,42
Arrabal	133	292	425	5,95
Centro	97	80	177	2,48
Delicias	647	952	1.599	22,39
Universidad	66	54	120	1,68
Casablanca	79	74	153	2,14

La Almozara	88	307	395	5,53
La Jota	93	110	203	2,84
Santa Isabel	24	19	43	0,6
Torrero	176	209	385	5,39
Las Fuentes	268	215	483	6,76
San Jose	281	371	652	9,13
Oliver	164	314	478	6,69
Valdefierro	39	67	106	1,48
Miralbueno	16	16	32	0,45
La Magdalena	221	302	523	7,32
San Pablo	317	561	878	12,3
Barrios Rurales	97	148	245	3,43
otal	2.903	4.238	7.141	100

C.M.S.S. B. Rurales	Nueva	Renovación	Total	%
Alfocea	0	0	0	0,00
Casetas	37	53	90	1,26
Garrapinillos	13	27	40	0,56
Juslibol	7	12	19	0,27
La Cartuja	0	2	2	0,03
Montañaña	10	15	25	0,35
Monzalbarba	5	14	19	0,27
Movera	10	11	21	0,29
Peñaflor	8	6	4	0,06
San Juan de Mozarrifar	3	3	6	0,08
San Gregorio	3	2	5	0,07
Torreçilla de Valmadrid	0	0	0	0,00
Venta del Olivar	1	2	3	0,04
Villarrapa	0	1	1	0,01
Total	97	148	245	3,29

b) Planes Individualizados de inserción.

El proceso de trabajo desarrollado con los solicitantes de esta prestación culmina con las propuestas que se envían al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución.

El sumatorio de estos expedientes no coincide con las solicitudes presentadas por dos motivos: En primer lugar, las propuestas pueden corresponder a solicitudes de años diferentes y, en segundo lugar, no todas las solicitudes se culminan con una propuesta, por diversas razones se procede a archivar solicitudes recibidas.

A continuación se expone el número de expedientes remitidos a este organismo con la propuesta realizada y el porcentaje de total de propuestas remitidas por cada CMSS.

CMSS	Concesión	Denegación	Sin propuesta	Total	%
Actur	249	5	0	254	3,60
Arrabal	406	7	1	414	5,88
Centro	156	2	5	163	2,31
Delicias	1.546	26	15	1.587	22,52
Universidad	114	2	0	116	1,65
Casablanca	145	2	0	147	2,09
La Almozara	393	5	2	400	5,68
La Jota	190	5	0	195	2,77
Santa Isabel	44	1	0	45	0,64
Torrero	366	0	1	367	5,21
Las Fuentes	440	11	8	459	6,51
San Jose	621	7	5	633	8,98
Oliver	478	6	5	478	6,78
Valdefierro	96	4	1	101	1,43
Miralbueno	28	0	1	29	0,41
La Magdalena	523	7	0	530	7,52
San Pablo	860	11	16	887	12,59
Barrios Rurales	236	2	3	241	3,82
Total	6.891	103	63	7.046	100,4

CMSS B. Rurales	Concesión	Denegación	Sin propuesta	Total	%
Alfocea	0	0	0	0	0,00
Casetas	88	0	0	88	1,25
Garrapinillos	37	0	2	39	0,55
Juslibol	17	1	0	18	0,26
La Cartuja	2	0	0	2	0,03
Montañana	25	0	0	25	0,35
Monzalbarba	20	0	0	20	0,28
Movera	21	0	0	21	0,30
Peñaflor	13	0	1	14	0,20
San Juan	6	0	0	6	0,09
San Gregorio	3	1	0	4	0,06
Torrecilla	0	0	0	0	0,00

Venta del Olivar	3	0	0	3	0,04
Villarrapa	1	0	0	1	0,41
Total	236	2	3	241	3,82

c) Seguimiento

Esta fase corresponde al desarrollo del proceso de integración social incluido en el plan individualizado de inserción.

Para apreciar el volumen que significa, se exponen dos aspectos: el primero, las resoluciones comunicadas; el segundo, el movimiento de altas y bajas de expedientes en esta fase.

- Resoluciones.

Entre la remisión de la propuesta y la resolución se dan dilaciones que provocan el que estas puedan corresponder al año de la memoria o al inmediatamente anterior o que propuestas del año 2016 no hayan sido todavía resueltas.

Así, en el cuadro que sigue se exponen los datos referidos a las resoluciones emitidas por el IASS y comunicadas a los servicios sociales municipales a lo largo de 2016, con independencia de la fecha de solicitud a la que se refiere la resolución.

C.M.S.S.	Concesión	Denegación	Total
Actur	197	33	230
Arrabal	337	68	405
Centro	124	24	148
Delicias	1.116	281	1.397
Universidad	99	13	112
Casablanca	114	19	133
La Almozara	319	51	370
La Jota	143	43	186
Santa Isabel	37	5	42
Torrero	321	42	363
Las Fuentes	345	56	401
San Jose	469	96	565
Oliver	362	43	405
Valdefierro	76	22	98
Miralbueno	25	7	32
La Magdalena	422	54	476
San Pablo	724	141	865
Barrios Rurales	151	32	183
Total	5.381	1.030	6.411

C.M.S.S. B. Rurales	Concesión	Denegación	Total
Alfocea	0	0	0
Casetas	58	13	71
Garrapinillos	16	5	21
Juslibol	12	2	14
La Cartuja	1	0	1
Montañana	20	3	23
Monzalbarba	9	3	12
Movera	12	3	15
Peñaflor	11	1	12
San Juan de Mozarrifar	5	1	6
San Gregorio	4	1	5
Torreçilla de Valmadrid	0	0	0
Venta del Olivar	1	0	1
Villarrapa	2	0	2
TOTAL	151	32	183

- Aprobación de las resoluciones por meses

En la siguiente tabla se expone la evolución de las resoluciones dictadas por le Gobierno de Aragón por la fecha de su emisión agrupadas por meses respecto a las propuestas realizadas desde el ámbito municipal al órgano competente, Como se puede apreciar este factor tiene una notable influencia en los flujos de trabajo a desarrollar en la red de CMSS por los incrementos en determinados periodos de los casos a asumir en seguimiento.

Mes	Aprobación	Denegación	Total
Enero	400	66	466
Febrero	529	113	642
Marzo	531	97	628
Abril	675	66	741
Mayo	560	92	652
Junio	516	78	594
Julio	392	100	492
Agosto	339	83	422
Septiembre	362	96	458
Octubre	410	51	461
Noviembre	488	124	612
Diciembre	179	64	243
Total	5.381	1.030	6.411

- Altas y bajas

El seguimiento es un proceso dinámico en cuanto a los casos, las familias o personas individuales con las que se trabaja, en cuanto que a lo largo del año se van sucediendo altas y bajas de los expedientes que se remiten a la red de centros de servicios sociales para hacer su seguimiento.

C.M.S.S.	2016		2017	
	Altas	Bajas	Altas	Bajas
Actur	168	162	207	170
Arrabal	348	293	353	360
Centro	108	124	126	104
Delicias	1.212	1.339	1.233	1.277
Universidad	104	98	109	105
Casablanca	106	91	118	110
La Almozara	399	415	335	414
La Jota	134	131	164	148
Santa Isabel	20	26	42	25
Torrero	263	253	325	288
Las Fuentes	270	248	367	286
San Jose	449	448	520	468
Oliver	382	357	382	393
Valdefierro	89	88	81	90
Miralbueno	26	17	23	25
La Magdalena	339	287	441	340
San Pablo	680	678	731	684
Barrios Rurales	172	161	164	149
Total	5.269	5.216	5.721	5.436

C.M.S.S. B. Rurales	2015		2016	
	Altas	Bajas	Altas	Bajas
Alfocea	0	0	0	0
Casetas	70	73	66	71
Garrapinillos	27	20	19	30
Juslibol	12	8	12	12
La Cartuja	2	2	1	2
Montañana	18	12	20	18
Monzalbarba	11	18	11	13
Movera	14	11	13	14

Peñaflor	8	6	11	8
San Juan de Mozarrifar	4	4	5	4
San Gregorio	2	2	3	2
Torrecilla de Valmadrid			0	0
Venta del Olivar	2	3	1	2
Villarrapa	2	2	2	3
TOTAL	172	161	164	179

3.1.2 AYUDAS AL ACCESO AL TRANSPORTE PÚBLICO

El Ayuntamiento de Zaragoza desde el año 1998 viene subvencionando los bonobuses adquiridos por los beneficiarios de I.A.I. Desde 2003, se amplió a las familias numerosas. y en 2006 a los perceptores de la Renta Activa de Inserción, todo ello financiado por el Área de Servicios Públicos. En el siguiente cuadro se exponen los abonos concedidos durante 2017.

Abonos	I.A.I.	Familia numerosa	Total
30 días	3.340	627	3.967
90 días	8.504	742	9.246
365 días	3.634	70	3.704
Total	15.478	1.439	16.917

3.2 PROGRAMA DE APOYO EDUCATIVO A LA FAMILIA.

El objetivo del programa es ayudar a las familias para que puedan cumplir las funciones que permitan a sus miembros un desarrollo adecuado cuando por diversos factores: sociales, psicológicos, económicos... no puedan desempeñarlas por sus propios medios. Va destinado a familias con menores de 18 años que se encuentran en una de estas situaciones:

- En proceso de socialización inadecuado y poco estimulante que incide en la competencia social de los menores, haciéndola deficitaria y colocando a éstos en situación de riesgo.
- Socializadas desde estilos de vida marginales que suponen, para sus miembros y en especial para los menores, una situación de alto riesgo en su proceso de desarrollo integral y una conflictividad con las pautas establecidas socialmente.
- En crisis, provocadas por acontecimientos externos o de ciclo evolutivo familiar, que implican dificultades en el desarrollo de los menores inmersos en la misma.

El objetivo del programa es ayudar a las familias para que puedan cumplir las funciones que permitan a sus miembros un desarrollo adecuado cuando por diversos factores (sociales, psicológicos, económicos...) no puedan desempeñarlas por sus propios medios.

Las actuaciones se realizarán en tres ámbitos:

- Familiar: desarrollando las capacidades y habilidades necesarias para enfrentarse de manera adecuada a sus problemas sin tener que depender sistemáticamente de los Servicios Sociales.

- Grupal: dando respuestas puntuales ante necesidades comunes de las familias en proceso de apoyo.

- Comunitario: fomentando la red de relaciones y recursos necesarios para las familias.

Las cifras relativas a las familias y menores con los que se ha trabajado en este programa a lo largo del año en los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales son los siguientes:

CMSS	Familias estudiadas	Nº Menores	Familias intervenidas	Nº Menores
Actur	9	14	8	15
Arrabal	29	42	11	16
Centro	12	21	11	18
Delicias	28	56	36	58
Universidad	8	15	5	11
Casablanca	10	13	3	5
La Almozara	9	21	16	44
La Jota	4	8	3	5
Santa Isabel	2	1	3	5
Torrero	4	7	12	28
Las Fuentes	27	56	17	28

San Jose	15	29	10	24
Oliver	22	40	22	40
Valdefierro	4	4	4	4
Miralbueno	2	6	2	6
La Magdalena	2	4	8	23
San Pablo	9	18	17	52
Barrios Rurales	2	2	4	11
Total	198	357	192	393

Intervención familiar grupal

- CMSS Actur. Hábitos alimenticios saludables. 10 participantes
 - CMSS Arrabal. Competencias emocionales, educativas y parentales. 5 familias participantes
 - CMSS la Magdalena. Desarrollo de competencias parentales. 9 participantes
- La Almozara.- Charla de acogida de Zgzincluye en marzo con asistencia de 10 usuarios del CMSS* En noviembre se mantienen reuniones con el centro de Salud Almozara, para trabajar durante este año 2018 un proyecto de salud comunitaria que ya está desarrollando el Centro de Salud con los colegios. La idea sería ponerlo en práctica en el CTL Vendaval del Barrio en el 2018.
- ECODES realiza una formación para todos los profesionales del CMSS sobre el bono social a la que asistimos 8 personas en diciembre. El CMSS en colaboración con ECODES realiza una charla grupal sobre Bono Social y las tarifas eléctricas a la que asisten 22 personas del Barriotambién en diciembre.
- Delicias. , las Educadoras de colaboraron con la escuela de padres que organiza en Colegio Público Moreno Calvete dando una sesión de pautas educativas básicas sobre higiene, sueño, alimentación y tiempo libre de los niños. Acudieron 28 padres/madres.

3.3. PROGRAMAS DE PLANES INTEGRALES.

Los servicios sociales municipales colaboran activamente en los diferentes proyectos vinculados a los planes de actuación del Casco Histórico y del Barrio Oliver en sus diferentes contenidos

Durante 2017 los dos planes integrales han continuado su labor coordinada con el Área de Derechos Sociales en los ámbitos de Servicios Sociales y Empleo, siendo dos de los ejes estratégicos de ambos planes dura

Es importante señalar la existencia de tres convenios más que se han gestionado desde el PICH e inciden en la mejora de la cohesión social y de la asistencia social básica:

- El de mediación en situaciones de conflicto comunitario y vecinal (Convenio Amediar), que incide en los barrios de La Magdalena y San Pablo.
- El de intervención sociocomunitaria de cargas familiares (denominado “Mimbres”) realizado por la asociación Gusantina en el barrio de la Magdalena.
- El de comida a domicilio para los barrios PICH de San Pablo y La Magdalena, que complementa al general del mismo fin que existe para el resto de la ciudad y que realiza la Fundación La Caridad.

4. INFANCIA.

De acuerdo a la Ley 12/2001 del a infancia y adolescencia en Aragón, corresponde a las corporaciones locales, a través de los servicios sociales comunitarios, realizar las funciones de prevención, información, promoción y reinserción social en materia de menores.

En el caso de las programas municipales, las actuaciones dirigidas a evitar el riesgo de exclusión de los menores y conflicto social y procurar un ejercicio completo de sus derechos se incluyen en el ámbito de la prevención, de la más genérica a la mas especializada, tanto en el ámbito comunitario, como en aspectos concretos.

La actividad de los servicios sociales en materia de menores se desarrolla dentro del ámbito señalado en el artículo 84 de la mencionada ley, relativo a las competencias de las Corporaciones Locales.

- a) El seguimiento de la escolarización, con especial atención a la prevención del absentismo escolar.
- b) La promoción de la salud infantil.
- c) El fomento de la inserción social.
- d) La colaboración en la detección de situaciones de riesgo o desamparo.
- e) La prevención de las situaciones de conflicto social.
- f) La colaboración en el seguimiento de la ejecución tanto de las medidas de protección como de las impuestas por los Juzgados de Menores.
- g) El desarrollo de una red de equipamientos y servicios, de base municipal, dirigidos a la atención primaria de la infancia, adolescencia y familia.
- h) La promoción, a través de la planificación urbanística, de un entorno adecuado a las necesidades de los menores.

4.1 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA.

De acuerdo a la ley de infancia y adolescencia, el fomento del disfrute de los derechos por parte de los menores aragoneses es un mandato para todas las administraciones. Las prestaciones que el Ayuntamiento de Zaragoza realiza se recogen en los siguientes contenidos

4.1.1 TIEMPO LIBRE.

Los C.M.T.L. desarrollan su trabajo en dos campos de intervención: Infancia y Comunidad. Este trabajo se lleva a cabo dentro de tres apartados diferenciados: Encuentro y relación, Trabajo con grupos, y Dinamización. En cada centro de tiempo libre se desarrolla un Proyecto Educativo Anual que contempla los proyectos y actuaciones que responderán a estos campos de intervención.

La actividad de los centros de tiempo libre y ludotecas municipales dirigen su intervención socioeducativa a proporcionar y generar alternativas para la ocupación del tiempo libre de la infancia y adolescencia, con objeto de favorecer su desarrollo personal y social y de prevenir situaciones de marginación infantil en la población de 3 a 14 años.

Durante este periodo han prestados servicios de centro de tiempo libre y ludotecas un total de 43 centros ubicados en 26 distritos y barrios de la ciudad. Todos los centros mantienen un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. De ellos hay 27 que desarrollan programas dirigidos a niños y niñas de 6 a 14 años y 16 que atienden a la población de 3 a 6 años..El servicio ha sido prestado a través de la fórmula de contrato de prestación de servicios. Las entidades adjudicatarias de estos contratos mantienen una plantilla total de 126 educadores y educadoras o Técnicos Superiores.

En relación a la capacidad de esta red de centros, a lo largo del periodo estudiado, la capacidad máxima de los centros es de 1.707 personas. .

En cuanto a la actividad, la participación en las diferentes actividades se realiza adquiriendo la condición de socio de un centro. Así, 3.197 niños y niñas se han dado de alta en el presente curso .

Durante el año analizado se han realizado un total de 11.000 sesiones. Por un lado, las correspondientes a los meses de actividad lectiva se realizaron 7.247 sesiones a las que acudieron un total de 187.477 chicos y chicas, siendo la media por sesión y centro de 26 participantes. En los meses vacacionales se llevaron a cabo 3.755 sesiones con 103.360 participantes

De forma extraordinaria se realizan diferentes salidas y excursiones. Las salidas pueden ser llevadas a cabo manteniendo el centro abierto o cerrado. Se han hecho un total de 456 salidas con una participación de 11.213 niños y niñas. también se desarrollaron 132 excursiones, fundamentalmente a destinos dentro de la propia Comunidad Autónoma y en mucha menor medida a Comunidades Autónomas colindantes. La asistencia a excursiones fue de 4.537 chicas y chicos.

En los meses de verano se realizan salidas en las mismas condiciones a las piscinas municipales. Cerrando el centro se hicieron 503 en las que participaron 10.554 niños/as lo que da una media de 21 personas. Con el centro abierto de hicieron 28 , con una asistencia de 578 y una media de 20 chicos y chicas.

Dentro de la programación algunos centros, distinguen lo que se viene en llamar proyectos complementarios, que reúnen los que se realizan en los centros de forma complementaria a las actividades habituales de los mismos pero de forma igualmente estable en el tiempo y que van dirigidos a la comunidad escolar o al ámbito comunitario

De los 43 centros de tiempo libre y ludotecas de la red, 25 de ellos han llevado a cabo un total de 74 proyectos desarrollados en 1.121 sesiones en las que ha habido 30.409 participantes

Por último, las animaciones realizadas han sido 148 en las que han tomado parte 15.106 asistentes

- Centros, capacidad y nº de socios

Centro	Barrio	Educadores	Capacidad	Socios	Nuevos socios
Voltereta CMTL	Universidad	3	40	4.364	224
Voltereta ludoteca	Universidad	3	40		
Vendaval CMTL	La Almozara	4	63	3.105	134
Capuzón CMTL	Torrero	4	60	2.089	155
Capuzón ludoteca	Torrero	3	36	1.643	129
Trébol	Torrero	4	60	574	23
Musaraña CMTL	Delicias	4	50	3.939	101
El Cuco Zona Delicias CMTL	Delicias	3	45	510	81
Birabolas CMTL	Miralbueno	3	40	1.098	107
Birabolas	Miralbueno	2	24	1.327	88
Tragaldabas CMTL	Casablanca	3	23	948	42
Arianta CMTL	Casetas	4	50	1.572	86
Gusaramix CMTL	Monzalbarba	3	50	538	52
Saltapillos CMTL	Garrapinillos	3	50	1.079	58
Cantalobos CMTL	Las Fuentes	4	66	3.783	127
Escondrecucas ludoteca	Las Fuentes	3	36	531	122
El Dado CMTL	San José	4	60	2.646	105
La Hormiga ludoteca	San José	3	36	3.847	142
Pandora CMTL	San José	3	44	616	81
El Chiflo ludoteca	Centro	3	36	2.549	149
Barbol CMTL	Actur	3	30	6.382	186
Barbol ludoteca	Actur	3	36		
Os Mesaches CMTL	Actur	2	25	455	40
Sin Mugas CMTL	Actur	3	45	680	45
Telaraña CMTL	Arrabal	5	81	3219	122
Bolinche ludoteca	Arrabal	3	27	1.713	107
A Cotenás (Parque Goya)	Arrabal	3	36	1.048	99
Cometa ludoteca	La Jota	3	46	721	120
La Sabina CMTL	Santa Isabel	3	38	1.732	154
La Cigüeña CMTL	La Cartuja	3	45	669	18

Paniporta CMTL	Montañana	2	30	505	39
Zascandil CMTL	Barrio Jesús	2	30	551	21
Gamusinos CMTL	Valdefierro	3	50	1.944	104
Gamuisnos ludoteca	Valdefierro	2	22	749	68
Zardacho CMTL	Oliver	3	50	1.583	79
Zardacho ludoteca	Oliver	3	36		
Gusantina CMTL	La Magdalena	3	46	720	91
Gusantina ludoteca	La Magdalena	2	24		
Cadeneta CMTL	San Pablo	3	45	430	121
Cadeneta ludoteca	San Pablo	3	36	681	77
Ludoteca ambulante (*)		3	20		
- Ludoteca Ambulante San Juan	San Juan			333	27
- Ludoteca Ambulante Movera	Movera			285	31
-Ludoteca Ambulante San Gregorio	San Gregorio			201	20
Total		126	1707	54.201	3.197

(*) El servicio se presta el servicio de forma rotatoria en los tres barrios señalados a lo largo de la semana

- Actividad ordinaria

En este apartado se incluyen los datos referidos a la asistencia de niños y niñas en el horario habitual de apertura de los centros de tiempo libre y ludotecas, (incluidos sábados y vacaciones escolares)

Centro	Sesiones	Niños	Niñas	Total	Media de asistencia	% ocupación
Voltereta CMTL	205	1.987	1.707	3.694	18	45
Voltereta ludoteca	176	2.093	1.547	3.640	21	52
Vendaval CMTL	201	3.776	3.398	7.174	36	57
Capuzón CMTL	170	2.453	2.488	4.941	29	48
Capuzón ludoteca	159	1.522	1.688	3.210	20	56
Trébol	172	3.315	2.302	5.617	33	54
Musaraña CMTL	179	3.191	3.583	6.774	38	76
El Cuco Zona Delicias CMTL	173	3.641	3.321	6.962	40	89
Birabolos CMTL	173	2.328	1.703	4.031	23	58
Birabolos ludoteca	205	1.597	1.252	2.849	14	58
Tragaldabas CMTL	178	1.573	1.171	2.744	15	67
Arianta CMTL	165	2.233	2.996	5.229	32	63
Gusaramix CMTL	181	3.453	2.986	6.439	36	71
Saltapillos CMTL	171	2.267	2.597	4.864	28	57
Cantalobos CMTL	151	3.112	2.990	6.102	40	61
Escondecucas ludoteca	175	2.625	2.514	5.139	29	82

El Dado CMTL	170	3.156	3.175	6.331	37	62
La Hormiga ludoteca	170	1.839	2.177	4.016	24	66
Pandora CMTL	170	2.686	2.276	4.962	29	66
El Chiflo ludoteca	161	2.330	1.992	4.322	27	75
Barbol CMTL	176	1.101	1.728	2.829	16	54
Barbol ludoteca	148	1.358	1.824	3.182	22	60
Os Mesaches CMTL	183	2.043	1.372	3.415	19	75
Sin Mugas CMTL	148	3.269	3.391	6.660	45	100
Telaraña CMTL	200	3.358	3.701	7.059	35	44
Bolinche ludoteca	199	1.977	1.246	3.223	16	60
A Cotenás	175	1.274	1.355	2.629	15	33
Cometa ludoteca	181	3.162	3.054	6.216	34	95
La Sabina CMTL	172	1.553	1.969	3.522	20	54
La Cigüeña CMTL	173	1.513	1.404	2.917	17	37
Paniporta CMTL	180	1.400	1.341	2.741	15	51
Zascandil CMTL	171	1.259	1.568	2.827	17	55
Gamusinos CMTL	173	2.832	2.622	5.454	32	63
Gamuisnos ludoteca	174	1.526	1.365	2.891	17	76
Zardacho CMTL	171	3.247	3.223	6.470	38	76
Zardacho ludoteca	172	1.962	2.705	4.667	27	75
Gusantina CMTL	174	2.723	3.275	5.998	34	75
Gusantina ludoteca	209	1.903	2.252	4.155	20	83
Cadeneta CMTL	161	2.719	1.848	4.567	28	63
Cadeneta ludoteca	201	1.995	1.777	3.772	19	52
Ludoteca Ambulante San Juan	67	615	870	1.485	22	111
Ludoteca Ambulante San Gregorio	66	346	284	630	10	48
Ludoteca Ambulante Movera	68	524	604	1.128	17	83
Total	7.247	94.836	92.641	187.477	26	62

Actividad en vacaciones

Centro	Sesiones	Niños	Niñas	Total	Media asistencia	Capacidad	% ocupación
Voltereta CMTL	102	1.457	1.041	2.498	24	40	61
Voltereta ludoteca	105	1.672	1.029	2.701	26	40	64
Vendaval CMTL	103	2.630	1.539	4.169	40	60	67
Capuzón CMTL	104	2.054	2.185	4.239	41	60	68
Capuzón ludoteca	108	1.368	1.368	2.736	25	36	70
Trébol	74	1.767	1.111	2.878	39	60	65
Musaraña CMTL	92	1.623	2.057	3.680	40	50	80
El Cuco Zona Delicias CMTL	39	860	643	1.503	39	45	86

Birabolas CMTL	101	1.098	891	1.989	20	40	49
Birabolas ludoteca	115	913	700	1.613	14	24	58
Tragaldabas CMTL	102	1.237	795	2.032	20	23	87
Arianta CMTL	87	1.595	1.109	2.704	31	50	62
Gusaramix CMTL	99	1.596	1.046	2.642	27	50	53
Saltapillos CMTL	104	1.356	1.097	2.453	24	50	47
Cantalobos CMTL	99	2.507	2.424	4.931	50	66	75
Escondecucas ludoteca	105	1.800	1.359	3.159	30	36	84
El Dado CMTL	95	915	907	1.822	19	60	32
La Hormiga ludoteca	97	558	868	1.426	15	36	41
Pandora CMTL	29	597	538	1.135	39	44	89
El Chiflo ludoteca	93	1.312	1.227	2.539	27	36	76
Barbol CMTL	99	1.182	1.407	2.589	26	30	87
Barbol ludoteca	110	1.200	1.473	2.673	24	36	68
Os Mesaches CMTL	79	736	782	1.518	19	25	77
Sin Mugas CMTL	59	1.344	1.312	2.656	45	45	100
Telaraña CMTL	98	2.586	2.384	4.970	51	80	63
Bolinche ludoteca	116	1.162	1.290	2.452	21	27	78
A Cotenás	109	644	668	1.312	12	36	33
Cometa ludoteca	107	2.244	2.186	4.430	41	46	90
La Sabina CMTL	95	1.074	880	1.954	21	38	54
La Cigüeña CMTL	44	863	577	1.440	33	45	73
Paniporta CMTL	17	42	49	91	5	30	18
Zascandil CMTL	44	371	431	802	18	30	61
Gamusinos CMTL	85	930	686	1.616	19	50	38
Gamuisnos ludoteca	86	585	515	1.100	13	22	58
Zardacho CMTL	129	2.649	2.218	4.867	38	50	75
Zardacho ludoteca	128	1.836	1.843	3.679	29	36	80
Gusantina CMTL	118	2.198	2.350	4.548	39	46	84
Gusantina ludoteca	114	1.188	1.548	2.736	24	24	100
Cadeneta CMTL	116	2.002	974	2.976	26	45	57
Cadeneta ludoteca	93	700	593	1.293	14	36	39
- L. Ambulante San Juan	14	232	225	457	33	20	163
- L. Ambulante San Gregorio	15	63	51	114	8	20	38
- L. Ambulante Movera	25	140	98	238	10	20	48
Total	3.753	54.886	48.474	103.360	28	1.703	

Salidas y excursiones en periodo de vacaciones

Centro	Salidas cerrado	Piscina cerrado"	Salidas abierto	Piscinas abierto	Excursiones	Total
Voltereta CMTL	1	8	0	0	9	18
Voltereta ludoteca	4	0	0	0	7	11
Vendaval CMTL	4	10	2	0	1	17
Capuzón CMTL	21	20	0	0	2	43
Capuzón ludoteca	16	0	0	0	3	19
Trébol	7	12	11	3	4	37
Musaraña CMTL	2	10	11	10	8	41
El Cuco Zona Delicias CMTL	1	20	0	0	5	26
Birabolas CMTL	0	31	0	0	2	33
Birabolas Ludoteca	1	22	0	0	4	27
Tragaldabas CMTL	1	19	21	0	4	45
Arianta CMTL	5	21	0	0	3	29
Gusaramix CMTL	2	34	0	0	3	39
Saltapillos CMTL	14	21	0	0	3	38
Cantalobos CMTL	23	12	10	5	4	54
Escondecucas ludoteca	10	1	0	0	0	11
El Dado CMTL	8	9	11	0	2	30
La Hormiga ludoteca	3	9	1	0	0	13
Pandora CMTL	5	6	0	0	4	15
El Chiflo ludoteca	2	1	0	0	1	4
Barbol CMTL	12	10	0	2	2	26
Barbol ludoteca	10	2	0	0	3	15
Os Mesaches CMTL	2	13	0	0	3	18
Sin Mugas CMTL	5	4	5	0	2	16
Telaraña CMTL	2	8	0	8	11	29
Bolinche ludoteca	4	3	0	0	7	14
A Cotenás	6	0	0	0	1	7
Cometa CMTL	14	28	0	0	2	44
La Sabina CMTL	8	22	0	0	5	35
La Cigüeña CMTL	1	1	0	0	3	5
Paniporta	5	5	0	0	0	10
Zascandil CMTL	13	13	0	0	2	28
Gamusinos CMTL	10	33	0	0	2	45
Gamuisnos ludoteca	11	21	0	0	5	37
Zardacho CMTL	3	21	5	0	3	32
Zardacho ludoteca	4	10	1	0	3	18
Gusantina CMTL	34	0	0	0	0	34
Gusantina ludoteca	28	0	0	0	1	29

Cadeneta CMTL	21	32	19	0	4	76
Cadeneta ludoteca	17	11	19	0	4	51
- L. Ambulante San Juan	0	0	0	0	0	0
- L. Ambulante Movera	0	0	0	0	0	0
- L. Ambulante San Gregorio	0	0	0	0	0	0
Total	340	503	116	28	132	1.119

Participación

Centro	Salidas cerrado	Piscina cerrado	Salidas abierto	Piscinas abierto	Excursiones	Total
Voltereta CMTL	73	210	0	0	290	573
Voltereta ludoteca	15	157	0	0	232	404
Vendaval CMTL	181	281	68	0	36	566
Capuzón CMTL	248	238	90	134	86	796
Capuzón ludoteca	222	24	0	0	97	343
Trébol	316	238	152	96	203	1.005
Musaraña CMTL	0	203	155	120	271	749
el Cuco Zona Delicias CMTL	115	343	0	0	210	668
Birabolas CMTL	0	701	0	0	103	804
Birabolas Ludoteca	16	0	0	0	44	60
Tragaldabas CMTL	0	373	113	0	152	638
Arianta CMTL	0	600	0	0	162	762
Gusaramix CMTL	50	759	0	0	82	891
Saltapillos CMTL	246	427	0	0	188	861
Cantalobos CMTL	557	369	76	126	79	1.207
Escondecucas ludoteca	238	0	0	0	0	238
El Dado CMTL	372	190	13	13	39	627
La Hormiga ludoteca	234	148	0	0	32	414
Pandora CMTL	210	137	0	0	141	488
El Chiflo ludoteca	69	0	0	0	50	119
Barbol CMTL	168	194	40	191	27	620
Barbol ludoteca	82	146	0	0	72	300
Os Mesaches CMTL	149	132	0	0	61	342
Sin Mugas CMTL	335	48	225	0	115	723
Telaraña CMTL	77	338	0	211	231	857
Bolinche ludoteca	75	45	0	0	156	276
A Cotenás	170	0	0	0	23	193
Cometa	324	660	0	0	78	1.062
La Sabina CMTL	224	240	20	0	117	601
La Cigüeña CMTL	90	223	0	0	63	376
Paniporta	818	0	0	0	0	818

Zascandil CMTL	192	262	0	0	76	530
Gamusinos CMTL	305	693	0	0	0	998
Gamusinos ludoteca	191	227	0	0	32	450
Zardacho CMTL	284	394	14	44	63	799
Zardacho ludoteca	187	434	0	0	23	644
Gusantina CMTL	403	0	0	0	0	403
Gusantina ludoteca	950	0	0	0	0	950
Cadeneta CMTL	465	126	319	317	28	1.255
Cadeneta Ludoteca	383	169	142	0	47	741
- L. Ambulante San Juan	0	0	0	0	0	0
- L. Ambulante Movera	0	0	0	0	0	0
- L. Ambulante San Gregorio	0	0	0	0	0	0
Total	8.872	10.554	2.341	578	4.537	26.882

- Proyectos complementarios

Bajo este epígrafe se reúnen los proyectos que se realizan en los centros de forma complementaria a las actividades habituales de los mismos y estable en el tiempo dirigidos a la comunidad escolar o al ámbito comunitario

Centro	Proyectos	Sesiones	Niños	Niñas	Total
Voltereta CMTL	0	0	0	0	0
Voltereta ludoteca	0	0	0	0	0
Vendaval CMTL	1	46	622	611	1.233
Capuzón CMTL	3	30	372	346	718
Capuzón ludoteca	1	35	364	345	709
Trébol	1	27	552	374	926
Musaraña CMTL	0				943
El Cuco Zona Delicias CMTL	2	39	478	465	943
Birabolas CMTL	4	36	321	327	688
Birabolas Ludoteca	3	48	532	254	837
Tragaldabas CMTL	3	86	1.168	856	2.113
Arianta CMTL	3	27	338	502	870
Gusaramix CMTL	4	45	648	351	1.048
Saltapillos CMTL	4	74	2.087	363	2.528
Cantalobos CMTL	0				0
Escondecucas ludoteca	4	20	352	127	503
El Dado CMTL	4	58	1.014	909	1.985
La Hormiga ludoteca	3	67	846	744	1.660
Pandora CMTL	0				0
El Chiflo ludoteca	0				0
Barbol CMTL	1	2	18	28	49

Barbol ludoteca	2	56	1.017	1.015	2.090
Os Mesaches CMTL	1	25	302	240	568
Sin Mugas CMTL	0				0
Telaraña CMTL	0				0
Bolinche ludoteca	0				0
A Cotenás	1	7	62	84	154
Cometa ludoteca	2	36	500	491	1.029
La Sabina CMTL	3	56	666	457	1.182
La Cigüeña CMTL	4	46	710	606	1.366
Paniporta	0				0
Zascandil CMTL	2	21	157	217	397
Gamusinos CMTL	3	32	716	806	1.557
Gamuisnos ludoteca	4	23	239	207	473
Zardacho CMTL	4	78	963	306	1.351
Zardacho ludoteca	4	82	853	486	1.425
Gusantina CMTL	0				0
Gusantina ludoteca	0				0
Cadeneta CMTL	2	14	458	483	957
Cadeneta ludoteca	1	5	49	52	107
- L. Ambulante San Juan					0
- L. Ambulante Movera					0
- L. Ambulante San Gregorio					0
Total	74	1.121	16.404	12.052	30.409

- Animaciones / Día especial

Centro	Animaciones	Asistencia total
Voltereta CMTL	3	548
Voltereta ludoteca	0	517
Vendaval CMTL	3	353
Capuzón CMTL	3	514
Capuzón ludoteca	2	207
Trébol	5	1.843
Musaraña CMTL	7	436
El Cuco Zona Delicias CMTL	0	0
Birabolas CMTL	11	420
Birabolas Ludoteca	0	0
Tragaldabas CMTL	0	0
Arianta CMTL	8	445
Gusaramix CMTL	2	455
Saltapillos CMTL	2	77

Cantalobos CMTL	7	400
Escondocucas ludoteca	12	880
El Dado CMTL	4	213
La Hormiga ludoteca	6	258
Pandora CMTL	4	945
El Chiflo ludoteca	5	315
Barbol CMTL	0	0
Barbol ludoteca	0	0
Os Mesaches CMTL	5	800
Sin Mugas CMTL	9	722
Telaraña CMTL	3	579
Bolinche ludoteca	4	699
A Cotenás	0	25
Cometa ludoteca	2	192
La Sabina CMTL	2	230
La Cigüeña CMTL	0	0
Paniporta CMTL	0	0
Zascandil CMTL	2	133
Gamusinos CMTL	3	850
Gamuisnos ludoteca	3	544
Zardacho CMTL	13	715
Zardacho ludoteca	9	531
Gusantina CMTL	0	0
Gusantina ludoteca	3	0
Cadeneta CMTL	0	194
Cadeneta ludoteca	6	66
Ludoteca Ambulante San Juan	0	0
Ludoteca Ambulante Movera	0	0
Ludoteca Ambulante San Gregorio	0	0
Total	148	15.106

4.2. PREVENCIÓN DE SITUACIONES RIESGO O CONFLICTO SOCIAL.

Se recogen en este apartado aquellos servicios prestados en el ámbito comunitario referidos a una intervención preventiva en diferentes ámbitos orientados a la detección de situaciones que la ley vigente relaciona con el riesgo y el conflicto social y las intervenciones realizadas por los recursos municipales

4.2.1 DETECCIÓN Y ESTUDIO DE SITUACIONES DE RIESGO Y MALTRATO INFANTIL.

De acuerdo a la colaboración establecida entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el Gobierno de Aragón en este ámbito los Centros Municipales de Servicios Sociales llevan a cabo el estudio, valoración y diagnóstico de todas las notificaciones de presuntos malos tratos a menores, que se producen en la ciudad de Zaragoza.

Para el estudio, valoración y diagnóstico de las situaciones notificadas o detectadas, se sigue el protocolo recogido en la Guía para Detectar, Notificar y Derivar situaciones de maltrato infantil elaborada por el Departamento de Menores del Gobierno de Aragón.

Según esta metodología de trabajo, desde los diferentes que pueden tener conocimiento de situaciones que puedan incluirse en la consideración de desamparo o maltrato, se realiza una comunicación al Centro Municipal de Servicios Sociales que recopila la información precisa y elabora un informe de acuerdo a la denuncia recibida.

- Detección.

Los datos referidos al origen de la notificación se registran de acuerdo a la siguiente clasificación

- Centro escolar
- Conocidos de la familia
- De oficio por el propio Centro Municipal de Servicios Sociales
- Sistema de Justicia: Juzgados, Fiscalía
- El propio menor
- Notificación anónima
- Otro departamento de servicios sociales
- Otros familiares
- Padre o madre
- Policía
- Profesionales del tiempo libre
- Servicios sociales especializados de la comunidad autónoma
- Servicios sociales de otra comunidad autónoma
- Servicios de salud
- Vecinos
- Otros

El pasado año las denuncias recibidas en los centros que componen la red de centros municipales de servicios sociales fueron las siguientes de acuerdo al agente que remitía la notificación. Para hacer más accesible el cuadro correspondiente al número de casos por cada agente notificador, se han agrupado los elementos de esta clasificación de esta manera

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores
El propio menor	7	12
Entorno del menor	111	106
- Conocidos de la familia	8	9
- Otros familiares	14	19
	88	75

- Padre/madre - Vecinos	1	7
Centros escolares	224	296
Servicios Sociales	340	388
- C.M.S.S.	243	268
- Otro departamento	34	53
- Tiempo libre	19	31
- SS. Sociales Comunidad autónoma	38	37
- SS. Sociales otra comunidad autónoma	6	5
Salud	55	95
Policía	80	98
Justicia	8	13
Anónimo	19	24
TOTAL	844	1.042

Del análisis de este cuadro se puede destacar que hay tres ámbitos principales de notificación: la propia familia y su entorno más cercano, el sistema de servicios sociales y los colegios, ue aportan 675 de las 844 notificaciones, el 80%% de las notificaciones.

De acuerdo a la distribución de Centros Municipales de Servicios Sociales, los casos detectados son los siguientes:

C.M.S.S.	Notificaciones	Menores
Actur	81	86
Arrabal	65	134
Centro	10	14
Delicias	89	177
Universidad	27	38
Casablanca	16	31
La Almozara	20	34
La Jota	34	41
Santa Isabel	13	16
Torrero	43	89
Las Fuentes	50	92
San Jose	38	69
Oliver	49	62
Valdefierro	25	20
Miralbueno	8	17
La Magdalena	35	65
San Pablo	46	64
Barrios Rurales	38	42
Total	687	1.091

C.M.S.S. B. Rurales	Notificaciones	Menores
Alfocea	0	0
Casetas	7	12
Garrapinillos	13	13
Juslibol	1	1
La Cartuja	6	0
Montañana	4	3
Monzalbarba	4	5
Movera	2	3
Peñaflor	0	
San Juan de Mozarrifar	0	2
San Gregorio	0	2
Torrecilla de Valmadrid	0	0
Venta del Olivar	1	1
Villarrapa	0	0
Total	38	42

- Estudio, valoración y diagnóstico.

La aplicación del protocolo mencionado que incluye diferentes actuaciones de recopilación de información y el correspondiente estudio y valoración para alcanzar un diagnóstico de cada caso es realizado por un equipo de profesionales multidisciplinar formado por psicólogo, trabajador social y educador.

De acuerdo al diagnóstico alcanzado se procede de diferente manera con la familia objeto de valoración. Las posibilidades van desde no efectuar acción alguna por no apreciarse riesgo para los menores, hasta la notificación al Servicio de Menores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales para, de acuerdo al riesgo apreciado proceda a tomar las medidas administrativas oportunas con la familia. En el siguiente cuadro se exponen los resultados alcanzados en las notificaciones que han sido objeto de valoración.

Aunque todas las notificaciones recibidas en el Centro Municipal de Servicios Sociales son estudiadas, las cifras de notificaciones recibidas y la correspondiente a los casos estudiados no son iguales porque se trata de un trabajo continuado en el tiempo y las notificaciones recibidas a final de año son estudiadas a principios del año siguiente.

C.M.S.S.	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
Actur	81	11	43	4	23
Arrabal	62	9	26	11	16

Centro	10	5	2	3	0
Delicias	118	23	45	13	37
Universidad	24	8	3	3	10
Casablanca	16	4	5	1	6
La Almozara	20	8	6	2	4
La Jota	34	13	16	0	5
Santa Isabel	13	6	3	0	4
Torrero	35	8	9	4	14
Las Fuentes	52	18	4	3	21
San Jose	38	6	12	3	17
Oliver	49	22	12	4	11
Valdefierro	25	14	2	1	8
Miralbueno	8	4	0	0	4
La Magdalena	38	13	8	2	15
San Pablo	42	20	9	3	10
Barrios Rurales	38	10	11	3	14
Total	703	202	216	60	219

C.M.S.S. Rurales	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
Alfocea	0	0	0	0	0
Casetas	7	3	3	0	1
Garrapinillos	13	2	2	1	8
Juslibol	1	0	0	0	1
La Cartuja	6	1	2	1	2
Montañana	4	3	1	0	0
Monzalbarba	4	1	0	1	2
Movera	2	0	2	0	0
Peñaflor	0	0	0	0	0
San Juan	0	0	0	0	0
San Gregorio	0	0	0	0	0
Torrecilla	0	0	0	0	0
Venta del Olivar	1	0	1	0	0
Villarrapa	0	0	0	0	0
Total	38	10	11	3	14

4.2.2 ABSENTISMO ESCOLAR.

Desde hace varios años los Servicios Sociales Municipales vienen trabajando conjuntamente con otras instituciones y entidades con el objetivo de prevenir y reducir el problema del absentismo escolar en nuestra ciudad, intentando paliar sus consecuencias negativas. Esta colaboración se ha ido plasmando en diversos acuerdos o protocolos, el primero de ellos en 1997.

Posteriormente, en 2002, se suscribe un nuevo acuerdo por parte de los responsables de las instituciones implicadas, Diputación General de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza, que supone un avance importante en el modelo de actuación contra el absentismo escolar en nuestra ciudad al establecerse tres niveles diferenciados de actuación, delimitándose de una forma más precisa tanto las funciones y composición de cada uno de estos niveles, como las relaciones y comunicación entre ellos.

Con el inicio del último curso escolar 2013-2014, se puso en marcha en todo Aragón el nuevo sistema de cómputo del absentismo escolar, aprobado por la Comisión Mixta del Programa para este programa. con fecha 5 de julio de 2014. Se introduce un nuevo formato de control en el sistema de cómputo de faltas de asistencia, que va a ser mucho menos permisivo y a su vez más riguroso, similar en su diseño a los fijados en los países más desarrollados de la Comunidad Económica Europea.

Con el nuevo modelo se descarta el cómputo mensual de las faltas de asistencia a clase existente hasta la fecha, apostando por un nuevo control diario, que obliga a realizar al personal de los Centros Docentes un sumatorio continuado de las faltas de asistencia no justificadas de los alumnos/as, de tal modo, que el absentismo se comunicará en Zona una vez el menor haya superado un número concreto de días en un menor espacio de tiempo.

En Abril del 2017 la Comisión Mixta de Seguimiento del Programa para la PAE aprueba una serie de modificaciones en el Programa de Actuación de ámbito autonómico entre ellos una disminución en el número de faltas de asistencia necesarias para activar el protocolo.

En el siguiente cuadro se exponen los plazos en número de días con falta de asistencia para notificar a la comisión de zona correspondiente

	Primaria	E.S.O.
Primer mes	3	4
Hasta 31 diciembre	7	8
Hasta 31 de marzo	9	12
A lo largo del año	12	16

A continuación se señalan los aspectos más significativos del trabajo realizado en el último año dentro de cada uno de los tres primeros niveles de actuación que se distinguen en el protocolo firmado el 20 de junio de 2002, Centros educativos, Comisiones de zona y Comisión de Coordinación. El último nivel, la Comisión Mixta, no es un órgano de intervención propiamente dicho, si no que supervisa la actividad general del Convenio. Se añade además la colaboración de Fiscalía de Menores en el protocolo.

Centros educativos.

Son el primer nivel de intervención y tienen como objetivo general ser el primer frente de acción. Los centros participantes en Zaragoza ciudad son 188, 123 públicos y 65 privados concertados.

Comisiones de zona.

Son el segundo nivel de intervención, agrupan por distritos a los profesionales de las tres instituciones, teniendo como misión principal la coordinación de los casos de absentismo que se presenten en su zona.

En el Programa de absentismo escolar se ha trabajado en este nivel con un total de 485 alumnos y alumnas, lo que han supuesto 90 reuniones. De las trece comisiones de zona, los servicios sociales municipales de Zaragoza realizan la coordinación en ocho

Zonas	Expedientes
Torrero	21
Universidad	70
La Almozara	10
Delicias	25
Rurales Oeste	18
San José	45
Las Fuentes	15
Centro	26
Actur	26
Arrabal / La Jota	65
Rurales Norte	34
San Pablo / La Magdalena	74
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	56
Total	485

Comisión de coordinación.

Es el tercer nivel de intervención, compuesto por 6 profesionales de las tres instituciones firmantes, dos por cada una de ellas. Se han trabajado desde este nivel con 186 expedientes desde las 13 Comisiones de zona de Zaragoza. De estos 186 expedientes 64 eran casos nuevos abiertos en este curso 2015 -2016.

Zonas	Expedientes	Nuevos
Torrero	6	1
Universidad	10	7
La Almozara	7	0
Delicias	14	4
Rurales Oeste	5	1
San José	5	1

Las Fuentes	9	0
Centro	20	8
Actur	18	5
Arrabal / La Jota	26	11
Rurales Norte	7	2
San Pablo / La Magdalena	37	18
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	22	6
Total	186	64

Fiscalía de menores.

Aunque no es parte integrante del Convenio, la Fiscalía de Menores interviene en los casos de mayor gravedad, derivados por la Comisión de Coordinación. Su actuación ha consistido en requerir a las familias para que justifiquen el absentismo escolar de sus hijos, informándoles de sus obligaciones legales como padres o tutores.

Desde las 13 Zonas de Zaragoza capital se han derivado a Fiscalía de Menores 116 casos con la distribución siguiente:

Zonas	Expedientes
Torrero	26
Universidad	3
La Almozara	4
Delicias	7
Rurales Oeste	4
San José	5
Las Fuentes	3
Centro	9
Actur	9
Arrabal / La Jota	8
Rurales Norte	2
San Pablo / La Magdalena	23
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	13
Total	116

4.2.3 EDUCACIÓN DE CALLE.

La Educación de Calle es un método de intervención socio-educativa que se define fundamentalmente por el medio en que se desarrolla, esto es, la calle, por ser ésta un ámbito esencial de socialización y por comprender un espacio donde no suelen llegar otros proyectos educativos.

La población a la que va dirigida la intervención son chicos y chicas de 8 a 16 años en riesgo y/o conflicto social, niños y adolescentes que están habitualmente en la calle y que las conductas que desarrollan en este medio los sitúan en una situación de riesgo para ellos mismos o de conflicto con la comunidad.

Las principales herramientas son, por un lado, el educador como figura de referencia e identificación para el menor y, por otro, la propia metodología de la intervención.

Dentro de la intervención se pueden distinguir diferentes fases que, en el trabajo que se desarrolla en cada uno de los barrios, se producen de forma simultánea.

- Observación y contacto.

Constituye la primera fase de la intervención y la esencia misma del trabajo de calle. Consiste en la presencia del educador en los lugares de encuentro infante - juvenil del barrio, con el objetivo de establecer relaciones de aproximación a los menores que nos faciliten la intervención posterior con los mismos.

Se incluyen en este apartado todos aquellos chavales que están en observación y que son susceptibles de una intervención futura y aquellos otros, con los que se mantiene un contacto más o menos estable, pero que no forman parte de ningún proyecto de intervención grupal o individual.

Barrio	Casos	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	45	13	21	11	20	25
Delicias	8	4	3	1	5	3
San José	8	4	3	1	5	3
Las Fuentes	20	8	7	5	14	6
Actur	34	3	8	23	24	7
Arrabal	73	15	16	32	52	21
Casco Histórico	47	24	18	5	29	18
Oliver	115	36	44	35	75	40
Valdefierro	105	7	40	58	74	31
TOTAL	0	114	160	171	298	154

- Intervención.

La intervención educativa se desarrolla a través del diseño de proyectos de intervención grupal o individual.

- Proyectos de Intervención grupal: Se interviene con grupos naturales de menores con el objetivo de mejorar sus relaciones dentro del grupo y con la comunidad e implementar o desarrollar sus habilidades sociales.

Barrio	Grupos	Miembros	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	5	26	7	12	7	10	16
Delicias	4	43	10	21	11	33	10
San José	6	52	8	37	7	43	9
Las Fuentes	5	23	14	9	0	19	6

Actur	7	225	141	71	13	112	113
Arrabal	4	42	10	29	3	31	11
Casco Histórico	6	31	16	10	5	15	16
Oliver	5	25	14	5	6	21	4
Valdefierro	3	16	0	9	7	10	6
TOTAL	45	483	220	203	59	294	191

- Proyecto de Intervención Individual: Dirigida a chicos y chicas que por sus características requieren de una intervención personalizada. Pueden formar parte de un proyecto de intervención grupal o tratarse de chavales que no están conectados con grupos de su edad.

Barrio	Casos	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	6	0	3	3	6	0
Delicias	2	0	1	1	1	1
San José	1	0	1	0	1	0
Las Fuentes	2	0	1	1	2	0
Actur	10	7	2	1	5	5
Arrabal	3	1	2	0	3	0
Casco Histórico	2		1	1	1	1
Oliver	4	2	2	0	1	3
Valdefierro	7	1	4	2	4	3
TOTAL	37	11	17	9	24	13

Seguimiento.

Al ser una intervención socioeducativa en la que el peso de la intervención está en la relación que se establece con los chavales, es frecuente que una vez terminada la intervención no se corte el contacto con los chicos y que éstos acudan al educador en momentos de dificultad, lo que implica seguimiento de la evolución de estos menores una vez finalizada la intervención propiamente dicha y en ocasiones intervenciones o acompañamientos puntuales.

Barrio	Casos	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	40	9	21	10	31	9
Delicias	7	0	2	5	3	4
San José	11	0	1	10	10	1
Las Fuentes	25	5	2	18	20	5
Actur	5	2	1	2	3	2
Arrabal	44	0	8	36	31	13
Casco Histórico	7	3	2	2	2	5
Oliver	7	2	5	0	4	2
Valdefierro	1	0	0	1	1	0
TOTAL	140	21	42	84	105	41

4.3. APOYO A LA FAMILIA.

En el artículo 22. de la ley de infancia y adolescencia se trata del apoyo a la familia, relacionado con aquellos servicios destinados a evitar el deterioro del entorno familiar y dar los apoyos necesarios para cubrir las necesidades básicas de los niños y adolescentes,

Aparte de prestaciones genéricas que se utilizan en el apoyo a las familias, hay dos contenidos que específicamente se destinan a estos fines con carácter preventivo

4.3.1. ZARAGALLA

El programa municipal “Zaragalla” es una actuación de apoyo a las familias en periodos vacacionales para conciliar la vida laboral y familiar, que ofrece un amplio programa lúdico-educativo.

Este año se ha desarrollado desde el 26 de junio al 1 de septiembre, en nueve centros escolares y en Parque de Atracciones, ofertando un total de 3.840 plazas. El Programa Zaragalla se desarrolló de lunes a viernes. Cada niña/o puede optar a las semanas que estime, pudiendo ser seguidas o alternas.

El programa Zaragalla se desarrolló en 2017 en tres modalidades:

- Zaragalla Pequeños: Dirigida a edades entre 3 y 8 años. Se ofrecen 36 plazas por centro y semana en siete colegios de educación infantil y primaria, cinco de ellos durante todas las semanas de vacaciones escolares y dos más en la primera mitad, hasta la última semana de julio.
- Zaragalla Mayores: Dirigida a edades entre 9 y 12 años. Se desarrolla en las instalaciones del Parque de Atracciones de Zaragoza. Con el mismo calendario que Zaragalla Pequeños, ofertándose 160 plazas en cada una de las cinco primeras semanas, 27 de junio a 29 de julio, y 80 plazas en cada una de las otras cinco semanas, 1 de agosto a 2 de septiembre. Se facilitó transporte gratuito desde cada uno de los colegios en los que se ha desarrollado el programa para los mas pequeños hasta el Parque de Atracciones
- Zaragalla Educación Especial: Dirigida a edades entre 3 y 21 años. Se desarrolló durante las cinco semanas del segundo periodo ya que el primero estaba cubierto por el Programa Abierto por Vacaciones realizado por el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón, con una oferta de 60 plazas para cada una de las cinco semanas de duración. Se facilitó una ruta de autobús gratuita para acceder a cada uno de los dos centros en los que se ha realizado:

En esta edición se ha mantenido el número de plazas del año anterior y su extensión a todo el periodo vacacional, aunque el número de plazas disponible es superior en la primera mitad del verano, hasta el 28 de julio, que en el segundo periodo. a continuación se exponen las cifras de plazas disponibles y la ocupación registrada.

Espacio	Primer periodo 26 junio - 28 julio		Segundo periodo 31 julio - 1 de septiembre		Total	
	Plazas	Ocupadas	Plazas	Ocupadas	Plazas	Ocupadas
Cortes de Aragón	180	179	180	178	360	357
José María Mir	240	235	180	170	420	405
Eliseo Godoy	180	185	180	180	360	365
Sainz de Varanda	240	216	180	183	420	399
Hilarión Gimeno	180	171	180	184	360	355

Miraflores	240	245	-	-	240	245
Juan XXIII	180	171	-	-	180	171
Parque Atracciones	800	776	400	399	1.200	776
Jean Piaget	-	-	150	191	150	400
Alborada	-	-	150	104	150	150
Total	2.240	2.178	1.600	1.589	3.840	3.623

Este programa reserva plazas para familias que participan en programas de los servicios sociales, previa valoración de la idoneidad del recurso para su situación concreta. A continuación se exponen los datos señalando el programa de procedencia y las cifras alcanzadas en cuanto a los niños y niñas derivados desde los diferentes centros de servicios sociales y recursos afines y los que tomaron parte en el programa

Programa	Derivados	Participantes
CMSS	437	237
Servicio de Igualdad	8	5
Albergue Municipal	5	0
Residencias IASS	13	13
Otros	9	3
Total	472	258

5. AUTONOMÍA Y CUIDADOS.

La labor desarrollada por el Ayuntamiento de Zaragoza en el ámbito de la atención a las personas en situación de dependencia desborda lo establecido para las Corporaciones Locales en el desarrollo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención de las personas en situación de dependencia.

El contenido de este apartado pone de manifiesto que desde la puesta en marcha de los servicios sociales municipales hasta la actualidad, el Ayuntamiento de Zaragoza atiende las necesidades desde la prevención a la atención asistencial más intensiva.

5.1. PRESTACIONES COMUNITARIAS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.

El desarrollo de la normativa relativa a la atención a la dependencia ha incluido la puesta en marcha de algunas funciones en la red de centros municipales de servicios sociales. Tareas que se vienen a unir a otras prestaciones ya gestionadas con anterioridad.

5.1.1 ELABORACIÓN DE PLANES INDIVIDUALIZADOS DE ATENCIÓN.

Las actuaciones derivadas de la puesta en marcha de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia se iniciaron a finales del año 2007.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, en virtud de la normativa de la Comunidad Autónoma que regula el desarrollo de la citada norma, tienen encomendadas las siguientes tareas.

- La información, el asesoramiento y apoyo para la tramitación de solicitudes; elaboración del informe social que debe contener:
- La valoración técnica para la elaboración del Plan Individualizado de Atención, de los servicios y prestaciones más adecuados a las necesidades y circunstancias del beneficiario a juicio del centro.
- Previa consulta al beneficiario y, en su caso, la elección entre las alternativas que le fueran propuestas, seguimiento en el domicilio.
- La realización de los informes y propuestas de Planes Individualizados de Atención (P.I.A.).

Por cada propuesta de PIA como mínimo se ha realizado una visita domiciliaria y una llamada telefónica para la concertación de la visita, y posteriormente se ha elaborado el correspondiente informe que se ha remitido al Gobierno de Aragón.

La actividad desarrollada por los centros municipales de servicios sociales para la consecución de las tareas encomendadas ha supuesto la realización de propuestas de PIAS

En el cuadro siguiente se resume la actividad del año 2016 incluyendo las siguientes informaciones:

- Los PIAS solicitados por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que en total fueron 2.579 desglosados por centro y el porcentaje respecto al total de la ciudad.
- Los PIAS elaborados en la red de CMSS y remitidos al IASS, que fueron 3.427, incluyendo 131 modificaciones y 97 renovaciones y las cifras por cada centro y el porcentaje respecto al total de la ciudad.

C.M.S.S.	Solicitados IASS	%	Remitidos a IASS	%
Actur	133	6,30	262	7,13
Arrabal	159	7,54	216	5,87
Centro	118	5,59	221	6,01
Delicias	425	20,14	765	20,81
Universidad	142	6,73	201	5,47
Casablanca	87	4,12	178	4,84
La Almozara	70	3,32	111	3,02
La Jota	41	1,94	98	2,67
Santa Isabel	28	1,33	44	1,20
Torrero	155	7,35	236	6,42
Las Fuentes	149	7,06	278	7,56
San Jose	233	11,04	399	10,85
Oliver	49	2,32	98	2,67
Valdefierro	36	1,71	83	2,26
Miralbueno	15	0,71	27	0,73
La Magdalena	74	3,51	137	3,73
San Pablo	63	2,99	124	3,37
Barrios Rurales	133	6,30	199	5,41
Total	2.110	0,00	3.677	

C.M.S.S. B. Rurales	Solicitados IASS	%	Remitidos a IASS	%
Alfocea	0	0,07	0	0,00
Casetas	21	0,90	33	0,90
Garrapinillos	33	1,54	54	1,47
Juslibol	24	0,93	32	0,87
La Cartuja	7	0,07	6	0,16
Montañana	8	0,33	11	0,30
Monzalbarba	20	0,53	23	0,63
Movera	8	0,43	19	0,52
Peñaflor	1	0,13	6	0,16
San Juan de Mozarrifar	7	0,03	3	0,08
San Gregorio	3	0,03	4	0,11
Torrecilla de Valmadrid	0	0,00	0	0,00
Venta del Olivar	1	0,33	7	0,19
Villarrapa	0	0,03	1	0,03
Total	133	6,30	199	5,41

4.1.2 PRESTACIONES SOCIALES DOMICILIARIAS.

La entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y la gradual puesta en marcha del sistema de atención a las personas en situación de dependencia hizo que el Ayuntamiento de Zaragoza aprobara la Ordenanza de Prestaciones Domiciliarias para que las prestaciones dirigidas a la atención domiciliaria de las personas beneficiarias de esta ley se adaptaran a la nueva situación.

Las prestaciones sociales domiciliarias son, a partir de la aprobación de la ordenanza, las siguientes:

- El Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio.
- El Servicio Municipal de Teleasistencia Domiciliaria.

Así mismo, esta ordenanza, prepara los servicios municipales de Prestaciones Sociales Domiciliarias para que se puedan concertar plazas en el marco del Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia.

A partir de agosto de 2016 se inicia la prestación de estas prestaciones a aquellas personas que, de acuerdo a lo expresado en su Plan Individualizado de Atención, así lo tengan prescrito.

- Servicio de Ayuda a Domicilio.

Este servicio consiste en la prestación de una serie de atenciones y cuidados de carácter personal, doméstico y psicosocial a los individuos y unidades de convivencia en su domicilio cuando se hallan en situaciones en las que no sea posible la realización de sus actividades habituales, así como de apoyo a sus cuidadores.

El Servicio de Ayuda a Domicilio distingue diferentes tipos de prestación de acuerdo al perfil de sus usuarios.

- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), de carácter preventivo.
 -
- Usuarios por prescripción en el Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia.
- Programa de cargas familiares Servicio temporal máximo de 220 horas anuales, dirigido a menores de 12 años.
- Usuarios de SAAD. de un servicio experimental puesto en marcha en 2007 que consistía en un servicio de ayuda a domicilio con una mayor intensidad horaria dirigido a los solicitantes que presentaban un mayor deterioro de su salud. Aunque no se recoge en la ordenanza, se mantiene el servicio prestado a sus usuarios hasta que causan baja en el mismo. A este servicio se incorpora el servicio de apoyo al cuidador por causas sobrevenidas desde la entrada en vigor de la ordenanza.

Estos dos últimos servicios son gestionados de forma conjunta por las empresas proveedoras des esta prestación. La evolución de las principales magnitudes de estos servicios durante 2016 fue la siguiente:

	SAD municipal	SAAD y Cargas familiares	SAD Dependencia	Total
Atención a 1 de enero	4.586	298	649	5.533
Altas	911	207	868	1.986
Bajas	769	285	233	1.287
Atención a 31 de diciembre	4.708	220	1.284	6.212
Usuarios totales	5.477	505	1.517	7.499
Horas	553.486	62.245	174.799	790.530

El movimiento de altas y bajas altas producido en los diferentes CMSS a lo largo de 2017 es el que se refleja en el siguiente cuadro:

CMSS	Altas			Bajas		
	SAD	SAAD y Cargas	Dependencia	SAD	SAAD y Cargas	Dependencia
La Almozara	36	6	40	35	10	12
Casablanca	24	7	20	16	4	3
Delicias	137	15	221	131	29	56
Torrero	112	23	72	76	24	17
Universidad	55	4	57	54	6	16
La Magdalena	45	15	31	40	6	4
San Pablo	40	4	40	33	3	11
Oliver	29	7	14	25	5	2
Valdefierro	21	7	12	15	8	1
Actur	31	16	38	24	13	11
Arrabal	85	20	42	47	53	12
Centro	49	6	71	46	22	12
La Jota	22	4	13	18	8	10
Las Fuentes	68	23	70	57	28	18
San José	99	22	81	94	31	35
Santa Isabel	9	3	5	9	3	1
Barrios Rurales	49	25	41	49	32	12
Total	911	207	868	769	285	233

El total de caso atendidos a lo largo del pasado año

CMSS	SAD	SAAD y Cargas	Dependencia	Total
La Almozara	266	25	64	355
Casablanca	96	9	25	130
Delicias	636	68	343	1.047
Torrero	416	45	110	571
Universidad	353	13	84	450
La Magdalena	378	18	43	439
San Pablo	287	9	57	353
Oliver	171	9	31	211
Valdefierro	85	12	20	117
Actur	194	21	74	289
Arrabal	365	68	94	527
Centro	341	30	117	488
La Jota	196	12	52	260
Las Fuentes	455	48	122	625
San José	892	58	194	1.144
Santa Isabel	59	4	11	74
Barrios Rurales	287	56	76	419
Total	5.477	505	1.517	7.499

Los casos atendidos a 31 de diciembre de 2017

CMSS	SAD	SAAD y Cargas	Dependencia	Total
La Almozara	231	15	52	298
Casablanca	80	5	22	107
Delicias	505	39	287	831
Torrero	340	21	93	454
Universidad	299	7	68	374
La Magdalena	338	12	39	389
San Pablo	254	6	46	306
Oliver	146	4	29	179
Valdefierro	70	4	19	93
Actur	170	8	63	241
Arrabal	318	15	82	415
Centro	295	8	105	408
La Jota	178	4	42	224

Las Fuentes	398	20	104	522
San José	798	27	159	984
Santa Isabel	50	1	10	61
Barrios Rurales	238	24	64	326
Total	4.708	220	1.284	6.212

En cuanto a las solicitudes recibidas en la red de centros municipales de servicios sociales, en la siguiente tabla se expone el número de estas por cada uno de los servicios que actualmente se pueden solicitar de acuerdo al reglamento:

CMSS	SAD	%	Causas sobrevenidas	%	Cargas familiares	%
Actur	79	5	11	5,98	9	12,16
Arrabal	73	4,62	3	1,63	16	21,62
Centro	60	3,8	9	4,89	0	0,00
Delicias	308	19,49	6	3,26	13	17,57
Universidad	85	5,38	6	3,26	1	1,35
Casablanca	25	1,58	6	3,26	2	2,70
La Almozara	65	4,11	17	9,24	0	0,00
La Jota	83	5,25	2	1,09	2	2,70
Santa Isabel	29	1,84	2	1,09	1	1,35
Torrero	118	7,47	21	11,41	5	6,76
Las Fuentes	155	9,81	22	11,96	4	5,41
San Jose	208	13,16	15	8,15	13	17,57
Oliver	38	2,41	6	3,26	2	2,70
Valdefierro	42	2,66	5	2,72	2	2,70
Miralbueno	14	0,89	2	1,09	0	0,00
La Magdalena	70	4,43	21	11,41	1	1,35
San Pablo	75	4,75	5	2,72	0	0,00
Barrios Rurales	53	3,35	25	13,59	3	4,05
	1580	100	184	0	74	100,00

CMSS	SAD	%	Causas sobrevenidas	%	Cargas familiares	%
Alfocea	1	0,06	0	0,00	0	0,00
Casetas	7	0,44	5	3,36	1	1,35
Garrapinillos	2	0,13	1	2,52	0	0,00
Juslibol	2	0,13	2	0,42	2	2,70
La Cartuja	4	0,25	2	2,52	0	0,00
Montañana	13	0,82	3	1,68	0	0,00

CMSS	SAD	%	Causas sobrevenidas	%	Cargas familiares	%
Monzalbarba	5	0,32	4	1,26	0	0,00
Movera	4	0,25	3	0,42	0	0,00
Peñaflor	8	0,51	4	1,68	0	0,00
San Juan de Mozarrifar	5	0,32	0	0,00	0	0,00
San Gregorio	2	0,13	0	0,00	0	0,00
Torrecilla de Valmadrid	0	0,00	1	0,54	0	0,00
Venta del Olivar	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Villarrapa	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	53	3,35	25	14,4	3	4,05

- Servicio de Teleasistencia.

Consiste en la prestación de un servicio que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un centro de atención que permite a los usuarios desde su domicilio ponerse en contacto con el centro de atención durante las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año y ser atendidos por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad. Va destinado a las personas que tengan una disminución física o sensorial, o sean personas en situación de riesgo, debido a su estado de salud; o bien tengan una edad muy avanzada y vivan solos.

El servicio de teleasistencia domiciliaria presta atención personalizada y continua a través del teléfono y el correspondiente seguimiento social.

El acceso a esta prestación se realiza de acuerdo a dos vías:

- Preventiva: Según lo establecido en el capítulo correspondiente a admisión en la ordenanza municipal de prestaciones sociales domiciliarias.

- Dependencia. El Ayuntamiento de Zaragoza asume la gestión de esta prestación en los casos atendidos por el sistema de atención a las personas en situación de dependencia a las que les haya sido prescrito este servicio

El número de domicilios atendidos a 1 de enero de 2017 era de 10.013 en la modalidad preventiva y de 138 en la de dependencia.. Las bajas a lo largo de 2017 han sido 2.122 en preventivo y 208 en dependencia. Las altas han sido 1.682 y 1.837 respectivamente

El total de hogares atendidos a 31 de diciembre de 2017 es de 8.997. las personas que conviven en esos domicilios se elevan a 11.340. A lo largo de este año ha sido posible atender hasta un máximo de 10.841 terminales instalados.

A continuación se exponen las cifras correspondientes al movimiento de altas y personas usuarias del Servicio de Teleasistencia por Centro Municipal de Servicios Sociales:

C.M.S.S.	Altas			Atendidos a 31 de diciembre			Personas atendidas en 2017		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Actur	56	59	115	355	55	410	430	61	491
Arrabal	80	77	157	565	78	643	685	84	769
Centro	61	97	158	378	82	460	478	101	579
Delicias	255	264	519	1.388	258	1.646	1.713	292	2.005
Universidad	78	60	138	480	60	540	570	69	639
Casablanca	21	17	38	142	17	159	166	18	184
La Almozara	72	58	130	405	57	462	496	64	560
La Jota	43	39	82	333	38	371	404	42	446
Santa Isabel	8	5	13	78	5	83	93	6	99
Torrero	112	95	207	613	90	703	759	104	863
Las Fuentes	123	111	234	700	108	808	859	113	972
San Jose	191	158	349	1.148	144	1.292	1.370	166	1.536
Oliver	17	15	32	155	23	178	197	25	222
Valdefierro	23	14	37	82	12	94	105	14	119
Miralbueno	8	4	12	30	5	35	39	5	44
La Magdalena	41	44	85	342	44	386	401	51	452
San Pablo	38	34	72	275	33	308	326	38	364
Barrios Rurales	48	46	94	374	45	419	447	50	497
Total	1.275	1.197	2.472	7.843	1.154	8.997	9.538	1.303	10.841

C.M.S.S. Barrios Rurales	Altas			Atendidos a 31 de diciembre			Personas atendidas en 2017		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Alfocea	1	0	1	4	0	4	4		4
Casetas	11	9	20	103	11	114	122	12	134
Garrapinillos	1	7	8	32	7	39	41	7	48
Juslibol	2	0	2	26		26	27		27
La Cartuja	10	2	12	29	1	30	36	2	38
Montañana	11	6	17	54	6	60	67	7	74
Monzalbarba	2	7	9	49	6	55	57	7	64
Movera	3	4	7	19	3	22	22	4	26
Peñaflor	3	3	6	27	3	30	31	3	34
San Juan	2	4	6	19	4	23	24	4	28
San Gregorio	2	1	3	6	1	7	7	1	8
Torrecilla	0	0	0	0	0	0	0		0
Venta del Olivar	0	2	2	6	2	8	8	2	10
Villarrapa	0	1	1	0	1	1	1	1	2
Total	48	46	94	374	45	419	447	50	497

Los solicitantes de este servicio han sido los siguientes durante 2017:

C.M.S.S.	Solicitudes	%
Actur	95	3,72
Arrabal	85	8,63
Centro	142	6,17
Delicias	429	17,98
Universidad	123	4,51
Casablanca	29	1,92
La Almozara	83	5,31
La Jota	84	4,31
Santa Isabel	27	0,53
Torrero	158	6,57
Las Fuentes	229	6,90
San Jose	282	15,73
Oliver	38	1,92
Valdefierro	46	0,86
Miralbueno	12	0,80
La Magdalena	96	6,24
San Pablo	77	3,38
Barrios Rurales	65	4,51
Total	2.100	0,00

C.M.S.S.	Solicitudes	%
Alfocea	1	0,07
Casetas	9	1,19
Garrapinillos	8	0,33
Juslibol	3	0,13
La Cartuja	8	0,73
Montañana	5	1,19
Monzalbarba	7	0,20
Movera	6	0,13
Peñaflor	8	0,27
San Juan de Mozarrifar	7	0,20
San Gregorio	2	0,07

Torrecilla de Valmadrid	0	0,00
Venta del Olivar	1	0,00
Villarrapa	0	0,00
Total	65	4,51

5.1.3 SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

En 2010 se inició este servicio en el territorio PICH, que a efectos de este servicio incluye los Centros Municipales de San Pablo, La Magdalena y Arrabal. En 2013 se incorporó el resto de la ciudad, consolidándose para toda la ciudad en 2014.

El servicio consiste en la prestación de reparto de comida elaborada a domicilio a personas con dificultades de movilidad, permanente o temporal; personas con deterioro cognitivo, limitaciones visuales; personas y/o unidades familiares que por causas sobrevenidas y limitaciones temporales, no pueden cubrir esta necesidad.

Aunque no se establece como requisito edad mínima alguna, el cálculo del coste del servicio se realiza sobre la pensión o los ingresos del solicitante. El procedimiento de solicitud se realiza en los Centros Municipales de Servicios Sociales coordinados con la Fundación La Caridad, que gestiona este servicio de comidas. En los dos convenios suscritos entre Ayuntamiento y la Fundación La Caridad rige el mismo protocolo de actuación para todos los centros municipales y para todos los solicitantes.

- Servicios prestados.

El total de personas atendidas en toda la ciudad durante 2017 ha sido de 635. 189 en el territorio PICH y 486 en el resto de la ciudad, con la siguiente distribución en la red de CMSS:

Las comidas repartidas en este periodo han sido 134.395. En el territorio PICH 43.180 y 114.771 en el resto de la ciudad.

C.M.S.S.	Personas atendidas	%
Actur	29	4,30
Arrabal	68	10,07
Centro	46	6,81
Delicias	97	14,37
Universidad - Casablanca	62	9,19
La Almozara	23	3,41
La Jota - Santa Isabel	14	2,07
Torrero	72	10,67
Las Fuentes	68	10,07
San Jose	52	7,70
Oliver- Valdefierro - Miralbueno	15	2,22

La Magdalena	83	12,30
San Pablo	38	5,63
Barrios Rurales	8	1,19
Total	675	

- Personas atendidas

Las personas que han sido atendidas a lo largo de 2017 han accedido al servicio por las causas que se exponen a continuación de acuerdo a las zonas.

Causa	Territorio PICH	Resto ciudad	Total	%
Movilidad reducida	114	333	447	66,22
Deterioro cognitivo	25	48	73	10,81
Limitación visual	3	17	20	2,96
Causas sobrevenidas	16	16	32	4,74
Falta de hábitos	16	41	57	8,44
Deterioro físico	5	5	10	1,48
Deterioro relaciones convivenciales	1	9	10	1,48
Imposibilidad del cuidador	0	3	3	0,44
Edad avanzada	3	10	13	1,93
Discapacidad psíquica	4	2	6	0,89
alimentación inadecuada	1	1	2	0,30
No consta	1	0	1	0,15
Postoperatorio	0	1	1	0,15
TOTAL	189	486	675	

La distribución porcentual por grupos de edad la siguiente:

Grupos de edad	Territorio PICH	Resto ciudad	Total	%
% Menos de 65 años	27	87	114	16,89
% Entre 66 y 70 años	19	24	43	6,37
% Entre 71y 75 años	22	39	61	9,04
% Entre 76 y 80 años	15	49	64	9,48
% Entre 81 y 85 años	39	117	156	23,11
% Entre 86 y 90 años	51	102	153	22,67

% Entre 91 y 95 años	14	53	67	9,93
% 96 y más	2	15	17	2,52
Total	189	486	675	

En cuanto al sexo, la distribución es esta

Sexo	Territorio PICH	Resto ciudad	Total	
Mujer	125	289	414	61,33
Hombre	64	197	261	38,67
Total	189	486	675	

En cuanto a la aportación que realizan los usuarios del servicio, que depende de sus ingresos, esta es la distribución de la misma:

Aportación	Territorio PICH	Resto ciudad	Total	%
0 €	35	58	93	13,78
35 €	33	66	99	14,67
65 €	83	246	329	48,74
120 €	36	102	138	20,44
210 €	2	14	16	2,37
Total	189	486	675	

5.2. CENTROS MUNICIPALES DE CONVIVENCIA DE PERSONAS MAYORES

Los Centros de Convivencia para Mayores son espacios de encuentro y relación, destinados a ofrecer a los mayores servicios y actividades adecuados a sus necesidades e intereses. Constituyen una red de equipamientos y servicios para la participación y el encuentro, así como para favorecer la convivencia y el ocio, y especialmente las actuaciones de carácter preventivo.

5.2.1. LA RED DE CENTROS DE CONVIVENCIA

Los Centros de Convivencia para Mayores son espacios de encuentro y relación, destinados a ofrecer a los mayores servicios y actividades adecuados a sus necesidades e intereses. Constituyen una red de equipamientos y servicios para la participación y el encuentro, así como para favorecer la convivencia y el ocio, y especialmente las actuaciones de carácter preventivo.

Las actividades y servicios destinados a los mayores se desarrollan fundamentalmente tomando como referencia los recursos y equipamientos de los Centros Municipales de Convivencia. No obstante existen también servicios y actividades de oferta general para los mayores de la ciudad, con independencia de la estructura de los Centros de Convivencia y de que los participantes sean socios o no de alguno de ellos.

Por otra parte, la pertenencia de Zaragoza a la Red de Ciudades Amigables con las personas mayores de la Organización Mundial de la Salud, ha impulsado programas y actividades con arreglo a los criterios propios de la Red, basados en que una ciudad amigable promueve el envejecimiento activo.

- Los equipamientos

Para el uso principal de los mayores la red de centros de convivencia cuenta con 31 Centros de Convivencia distribuidos en 20 en distritos urbanos y 11 en barrios rurales. Estos equipamientos, abiertos a su entorno, ofrecen a los mayores espacios de relación y convivencia:

- Espacios de convivencia: salas de estar, cafetería, salas de lectura...
- Espacios al aire libre y de juegos
- Aulas de informática
- Parques de Mayores

Los Centros de Convivencia cuentan con instalaciones de gestión propia en 19 casos, estando en el resto incluidos en los equipamientos de Centros Cívicos u otros equipamientos municipales.

- Los Socios

Los centros inscriben a aquellas personas mayores que desean ser socios de los Centros de Convivencia, la inscripción es gratuita y está regulada por el reglamento de los Centros aprobado por el Pleno Municipal el 5 de febrero de 2010.

El total de socios y socias de la Red a 31 de diciembre de 2017 es de 66.390, lo que representa un incremento neto de 1.914 socios y socias respecto al año anterior.

A continuación se presenta el número de socios y socias por cada uno de los centros de convivencia:

Centro	Socios
Alfocea	30
Casablanca ``Isaac Valero``	1.817
Casco Histórico	965
Casetas	924
Ciudad Jardín	1.216
Delicias	4.661
Francisco de Goya	4.654
Garrapinillos	403
José María Castro Calvo	3.793
Juslibol	254
La Almozara	3.713
La Cartuja Baja	303
La Jota	3.398
La Paz	1.164
Laín Entralgo	6.342
Miralbueno	680
Montañana	470
Monzalbarba	263
Movera	184
Oliver	1.296
Peñaflor	217
Rey Fernando	2.304
Río Ebro	3.132
Salvador Allende	9.777
San Gregorio	107
San José	2.759
San Juan de Mozarrifar	260
Santa Isabel	1.152
Terminillo	5.591
Torrero	3.441
Valdefierro	1.120
TOTAL	66.390

5.2.2 SERVICIOS ESTABLES EN CENTROS DE CONVIVENCIA.

Estos servicios pretenden favorecer la relación entre los mayores, estimular la incorporación en otras actividades y favorecer una actitud activa.

- Servicios diarios

Estos servicios, con carácter general, se prestan en los Centros de Convivencia durante 344 días al año en horario de 10 a 21h, no obstante los centros ubicados en barrios rurales adaptan su horario de apertura a la dinámica mas apropiada para los mayores del barrio. Los Centros de Convivencia ofrecen en sus estancias de cafetería, sala de estar y tv y sala de juegos, un aforo total de 3.570 plazas para la realización de estos servicios permanentes.

La máxima afluencia de usuarios y usuarias en estas zonas de los Centros se ha contabilizado en 3.428 personas diferentes que, simultáneamente, han hecho uso de estos servicios, por lo que podemos decir que el 96% de las plazas han sido ocupadas en algún momento puntual. Estos momentos de máxima afluencia suelen coincidir con horas de la tarde.

En cuanto a las actividades y servicios de asistencia, que incluye el programa de talleres, el uso de las aulas de informática, el servicio de información y los comedores de los Centros de Convivencia, una media de 2.837 personas hacen uso cada día de los mismos.

-

Servicio de comedor

El servicio de comedor para mayores pretende proporcionar comidas equilibradas y adecuadas a sus necesidades nutricionales mejorando su calidad de vida y favoreciendo su permanencia en el entorno habitual.

El Ayuntamiento de Zaragoza dispone en estos momentos de 7 comedores que están ubicados en los siguientes centros : Rey Fernando, La Jota, Casco Histórico, La Almozara, Pedro Laín Entralgo, Delicias y San José. Cada Centro dispone de 48 plazas, excepto Delicias que tiene 24, si bien pueden ser ampliadas en momentos de mayor demanda. El número de plazas disponibles cada día es de 312.

El número de usos en el 2017 asciende a 52.612, 9.852 más que el año anterior.

En cuanto al perfil de los usuarios y usuarias, el 63,20 % de los mismos fueron hombres y el 36,71 % mujeres. Destaca el grupo de edad comprendida entre los 80 y 89 años, que suponen el 46,14 % del total. Por otra parte, el porcentaje de usuarios viudos, divorciados y solteros supone un 44,248 % del total.

El precio de los comedores es de 3,5 € (IVA incluido) y lleva sin aumentarse desde el año 2008 en que se inauguró el primer comedor en el Centro de Mayores de La Jota.

5.2.3. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE. CENTRO ABIERTO

Con este epígrafe se hace referencia a las actividades de convivencia, ocio y tiempo libre y culturales Desde los centros de Convivencia se organizan actividades de carácter general, destinadas a todos los socios que deseen participar y orientadas a favorecer la participación de los mayores, la divulgación e información de temas de interés para éstos así como la convivencia, el ocio activo y las actividades culturales.

Estas actividades son de diversa tipología en función de los objetivos y características de las mismas. En el siguiente cuadro se resume la oferta habida el pasado año y los usos contabilizados:

Actividad	Nº Actividades	Participación
Visitas turísticas	84	3.481
Teatro	60	8.864
Música	83	15.004
Fiestas	59	5.754
Exposiciones y museos	69	8.355
Deportes	47	3.999
Conferencias y actos culturales	61	1.594
Cine	37	2.034
Otros	201	10.346

Durante el 2016 se realizaron 707 actividades puntuales en las que participaron 59.431 usuarios y usuarias, siendo el Centro de Mayores Pedro Laín Entralgo y el Centro Salvador Allende los centros que tuvieron una mayor oferta para las personas mayores de la ciudad.

5.2.4. ZARAGOZA, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

La ciudad de Zaragoza forma parte de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud, en el marco del programa de Envejecimiento y Ciclo de Vida, que ha ido cobrando cada vez más relevancia a escala global. En España son más de 100 Ayuntamientos los que se han incorporado a la Red.

Todas las actividades dirigidas a los mayores derivadas de las propuestas realizadas por los participantes en la investigación cualitativa se agrupan en diferentes ejes de actuación, como la participación y el Reconocimiento Social, la promoción del ocio y el tiempo libre para un envejecimiento autónomo y saludable o la información y las TIC's.

4.1 Programa de Integración y Reconocimiento Social

4.1.1 Intergeneracionales.

Los proyectos intergeneracionales, basados en el desarrollo de tareas entre personas mayores, jóvenes y/o niños, compartiendo intereses comunes, a través de juegos, deportes, bailes, teatro, música, manualidades..., contribuyen a poner en valor la aportación y participación social de la persona mayor, promoviendo una imagen positiva.

Recogemos en el siguiente listado los proyectos de este tipo que tuvieron lugar en 2017 en la Red de Centros de Convivencia:

Centro	Nombre de la acción intergeneracional	Número de usuarios y usos.
Valdefierro	Petanca para tod@s .	58 participantes
Valdefierro	Un abrazo entre culturas. Entre mayores y niños y niñas de Santa Fe (Nuevo Méjico. EEUU)	14 niños 24 mayores
Valdefierro	Danzaterapia intergeneracional. UUnidos por la danza	
Valdefierro	Mercado medieval infantil	
Valdefierro	Concurso de redacciones “ El respeto a las personas mayores”	
Valdefierro	Participación en la VI Muestra Mudéjar en Valdefierro.	
Valdefierro	Guiñotada a la fresca	
Terminillo y Delicias	Canas y Canicas	20 niños 14 mayores
Estación del Norte	Colegio Marie Curie/ bailes en línea	Usuarios: 200 Niños: 75
Montañana	Huerto colgante	Aprox. 4 mayores y 5 jóvenes
Montañana	“Enséñame los secretos del móvil”	
Delicias	Genera-coral	40 participantes
Delicias	Papel y navidad	42 participantes
Rey Fernando	Convivencia y buenas maneras. Proyecto en colaboración con la biblioteca Benjamín Jarnés y el C.E.I.P. José Antonio Labordeta.	44 niños 15 mayores
Rey Fernando	Los Reyes Magos llegan al barrio	50 niños
Juslibol	Juntos con el Reciclaje.	
La Jota	“Conoce lo que hacemos los mayores”	
La Jota	Torneo de petanca mayores y jóvenes del IES Pilar Lorengar.	
Oliver	Clases de Balet mayores y niños C.P " Fernando el Católico" y PIEE del Colegio.	32 participantes
Oliver	Conoce el Centro de Mayores. Se realiza con el colegio Ramiro Solans.	65 participantes

Laín Entralgo	1,2,3,4. Proyecto intergeneracional con el colegio Jean Piage	23 mayores 80 jóvenes
Laín Entralgo	Aprende a editar tus fotos con el móvil	10 mayores 15 jóvenes
La Almozara	V Encuentro Intergeneracional La Almozara 2017	80 participantes
Casetas	Generación 99.	8 participantes
La Paz	Semana del deporte en el CEIP "Ramon Sainz de varanda".	
La Paz	Diviertete y aprende con los mayores del barrio	158 niños 45 mayores
Santa Isabel	Torneo Intergeneracional no competitivo de petanca con el colegio de Educación Especial los Pueyos.	120 usos
Santa Isabel	Teatro Intergeneracional sobre igualdad de género	100 participantes
S. Allende	Cuentacuentos	600 niños y 5 mayores
S. allende	Reyes magos en el centro de mayores	20 mayores y 30 niños
S. Allende	Juegos tradicionales y ajedrez gigante	50 niños y 35 mayores

En este año 2017, se han realizado un total de 30 proyectos intergeneracionales por distrito en 15 de los centros de la Red Municipal.

4.1.2. Bodas de Oro

El 14 de febrero de 2017 tuvo lugar la duodécima edición del Homenaje Bodas de Oro de aquellas parejas empadronadas en Zaragoza que cumplieron los 50 años de convivencia en 2016. Un total de 217 parejas se inscribieron para el acto.

Las actividades realizadas en esta ocasión fueron:

- Recepción en el hall del Teatro Principal por parte del Alcalde y los Concejales de las parejas homenajeadas y entrega de una figura conmemorativa.
- Actuación del Teatro Indigesto y la Polifónica Miguel Fleita.
- Fiesta de celebración en la Sala Mozart con actuación del Teatro Lírico de Zaragoza.

4.1.3 Día Internacional del Mayor

En 2017 se celebró el Día del Mayor el día 29 de septiembre. Para esta celebración se realizaron una serie de encuentros que consistieron en bailes en línea y una actuación de la cantante Lola Moreno, en el parque Delicias, con 600 asistentes.

4.2 Programa de Participación y Asociacionismo

4.2.1 Grupos de Actividad

Junto con el trabajo de apoyo y colaboración con asociaciones que se realiza desde cada centro se promueve además la creación de grupos de actividad, creados en torno a un centro de interés compartido por un grupo de usuarios.

En la actualidad existen 144 grupos de actividad en 26 centros de mayores que abarcan diferentes ámbitos de actuación: lúdico, cultural, deportivo, artístico... Existen por ejemplo, 15 grupos de senderismo, 13 grupos de rondalla, 10 de teatro...

Junto a la tarea de apoyo y seguimiento de los grupos desde los centros de mayores se programan otras actividades de red que tienen como objetivo la promoción de estos grupos, como es la muestra de teatro "MAYORES CON TABLAS". Se llevó a cabo la tercera edición de esta muestra de teatro de los grupos de los Centros de Convivencia con el objeto de dinamizar la participación, posibilitar la convivencia entre grupos y proyectar una imagen positiva de los mayores. Se realizó del 20 al 23 de marzo de 2017. Participaron 14 grupos de teatro de 13 centros distintos. A la muestra asistieron 500 **personas**.

4.2.2 Grupos de participación en barrios/distritos: "ParticipAcción"

En 2017 se realiza el módulo formativo en Participación en los Centros de Convivencia de La Almozara, Torrero y La Paz, y Delicias, completando el curso 30 personas.

El curso comprendió 9 sesiones teórico-prácticas. Como novedad, se introducen visitas a foros reales de Participación en el entorno de proximidad, como fue la realizada por los participantes del curso de Torrero a La Harinera.

4.2.2 Talleres de la experiencia

Este programa tiene como objetivos favorecer el desarrollo personal de las personas mayores colaboradoras que imparten estos talleres, aumentando su autoestima y autonomía, transmitir conocimientos valiosos de unos a otros usuarios y complementar la oferta de actividades de los centros.

Son **359** los talleres con los que cuenta el programa, distribuidos por los 31 centros de la red, que generan un total de **6325** plazas. Se ha contado con 249 colaboradores entre las personas socias de los Centros de Convivencia para desarrollarlos, abarcando temáticas tan variadas como el bricolaje, los idiomas, labores textiles, pintura, baile y folclore, etc...

b) PROMOCIÓN DEL OCIO Y TIEMPO LIBRE PARA UN ENVEJECIMIENTO AUTÓNOMO Y SALUDABLE

- Programa de envejecimiento activo

El objetivo general de este programa es promover el envejecimiento activo de los mayores atendiendo a aspectos relacionados con lo físico, cognitivo, psicológico y social con el objeto de desarrollar habilidades y potenciar las capacidades existentes contribuyendo a la mejora de su autonomía personal en la vida diaria. El programa se divide en las siguientes temáticas:

Área de Salud y Calidad de Vida, que incluye talleres para el mantenimiento y mejora de las capacidades cognitivas y psicosociales de los mayores y talleres dirigidos al mantenimiento de sus capacidades físicas: *Memoria y Actividad mental, Gimnasia de Mantenimiento, Psicomotricidad, etc...*

Área de Comunicación y Cultura, que incluye talleres como *Cultura básica y avanzada, Historia de Aragón, Teatro, Música, etc...*

Área de Plástica y Expresión Artística, que comprende todos aquellos talleres como *Introducción al Dibujo, Modelado, Esmaltes, Encuadernación, etc...*

El cuadro y las gráficas de la siguiente página nos muestran la distribución de los talleres del programa por temáticas, separando aquellos, impartidos por mayores, pertenecientes al programa de Talleres de la Experiencia, de los talleres impartido por profesionales, Talleres de Envejecimiento Activo.

Áreas		2016/17		2017/18	
		Talleres	Plazas	Talleres	Plazas
Curso de envejecimiento activo	Comunicación y cultura	52	1072	44	904
	expresión artística	135	2131	137	2136
	Salud y calidad de vida	215	4989	233	5414
Talleres de la experiencia		339	5975	359	6325

- Apoyo en el hogar

Dentro de este proyecto se ha considerado necesario dedicar un proyecto específico para promover la igualdad de género, que afecta de manera directa a este colectivo igual que al resto de la sociedad, debido a la **vulnerabilidad** especial de las mujeres en este rango de edad, por la dependencia económica y con menos posibilidades de rehacer su vida.

En este proyecto, se realizaron una serie de actuaciones con los delegados de igualdad de los Centros de Convivencia.

Se realizó una sesión en el CCM Estación Norte a cargo de la asociación *Hombres por la igualdad*. Se realizó con ellos una visita guiada y sesión con debate en la casa de la Mujer

Se realizaron 4 sesiones de formación y reflexión con las personas delegadas. sobre los temas: mujer y publicidad, Violencia de género y maltrato, corresponsabilidad y micromachismos.

Se realizaron dos películas con debate, relacionadas con el tema de la igualdad: "Sufragistas" y "Las mujeres de verdad tienen curvas", con una afluencia de más de 90 personas

Se realizó la sesión de formación de monitores de talleres en la que participaron 30 personas. Igualmente se llevaron a cabo **2 sesiones del "El juego y el juguete"** para las personas mayores

En 16 Centros de Convivencia se han instalado los **Espacios para la Igualdad**

- Viajes de tiempo libre

Durante el año 2016 se realizaron un total de **8 viajes** desde los distintos centros de Convivencia de la Red Municipal.

c) ACCESIBILIDAD Y TRANSPORTE

- Recorre y descubre una ciudad segura y accesible

Se ha validado el portal de mayores de la web corporativa para adaptarlo a las necesidades de las personas mayores. Para ello se realizaron distintos grupos de trabajo con diferentes niveles de conocimiento tecnológico:

- Dinamizadores/as informáticos
- Usuario medio
- No tecnológicos

La segunda acción en el proyecto nace de la creación de **Rutas amigables**. El objetivo general de estas rutas es mejorar la movilidad y accesibilidad de la ciudad contando con la participación de grupos de personas mayores que serán quienes definan rutas amigables.

Se han creado 6 rutas amigables, partiendo de los centros de mayores de Almozara, Goya y Terminillo.

- Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores

En 2017 se han firmado 98 nuevos acuerdos de adhesión a la red. Se creó la nueva figura de delegados de comercio que son personas pertenecientes a las Juntas de Representantes que se encargan de informar a los comercios de su entorno, de su barrio, de la existencia de la red de comercios amigables adheridos.

El número de personas mayores voluntarias oscila a lo largo del año entre 12-15 y semanalmente, en pequeños grupos, visitan 3 comercios interesados en pertenecer a la red.

Se han realizado dos sesiones formativas para los comercios amigables sobre los temas siguientes:

- La imagen de los mayores en la publicidad. Febrero de 2017
- Consuma Emoción. Noviembre 2017

En 2017 se han realizado visitas de seguimiento a 24 comercios que ya habían cumplido un año en la red. De estos comercios 13 de ellos han realizado mejoras: en accesibilidad (colocación de rampa, timbre en la puerta...) y otras relativas a la comodidad: aumento del tamaño del etiquetado de precios, mayor luminosidad, música ambiental, ofertas especiales para mayores etc.).

En cuanto a la difusión de la red se han realizado las siguientes acciones de comunicación:

- Días Mayores: Con motivo de la celebración del Día del mayores diferentes establecimientos ofrecieron a los mayores ventajas y descuentos en la compra durante una semana, difundiendo la campaña en medios de comunicación local
- Difusión de la Red en los actos de homenaje a los voluntarios mayores.
- Campaña de Navidad, mediante acciones publicitarias en mupis y autobuses urbanos

Se ha mantenido la difusión en redes sociales así como la instalación de expositores en todos los centros urbanos para que los comercios amigables de la zona puedan hacer llegar su publicidad.

- Prevención de Riesgos en el Hogar.

Con el fin de favorecer comportamientos positivos orientados a prevenir riesgos en el hogar, se elaboraron fichas de trabajo orientadas a facilitar consejos y medidas sencillas que hagan más seguros los domicilios de las personas mayores.

A lo largo de 2017 han participado 1130 socios y socias de 12 Centros de Convivencia de Mayores en el proyecto de prevención de riesgos en el hogar. Se han realizado 49 Charlas en la Escuela de Bomberos.

d) INFORMACIÓN Y TIC'S

- Protocolo de información y puntos de información.

El grupo de trabajo 'Informayor' desarrolla los proyectos: *Protocolo de información* y *Puntos de Información para mayores*, derivados de las propuestas establecidas a partir de la incorporación de Zaragoza a la Red de Ciudades Amigables de la OMS

Los objetivos de estos dos proyectos son: adaptar los soportes de información a las necesidades de las personas mayores y facilitar el acceso de las mismas a la información de su interés.

Para cumplir estos objetivos se ha elaborado una *carpeta* gráfica (en papel), para responder a las preguntas más frecuentes de las personas mayores sobre: actividades, la Red de Centros y recursos y trámites más comunes: (tarjeta ciudadana, título de transporte gratuito, estacionamiento para personas discapacitadas, registro de parejas estables, bonificación en la tasa del agua, etc...)

Todos las conserjerías de los Centros de Convivencia con personal adscrito a la Oficina Técnica del Mayor cuentan con la *carpeta*. Además, se colocaron vinilos o similares con la palabra "*Información*" en las Conserjerías de esos mismos Centros. Por otra parte se han ampliado el número de centros en los que se han habilitado puntos de información con ordenadores en las conserjerías, llegando hasta los 12 Centros que disponen de este servicio.

- Más mayores en la red.

El Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con 13 aulas de Informática en distintos centros de mayores.

Una parte fundamental del programa +Mayores en la Red son las personas mayores dinamizadoras de las aulas que de manera voluntaria motivan y enseñan a otras personas mayores a perder el miedo al ordenador y a conocer las principales utilidades para su vida diaria. Se han realizado **40 talleres de preinicio** a los que han asistido **250** personas mayores. En dichos talleres se entrega un sencillo **manual de Inicio a la Informática** que fue realizado por el grupo de colaboradores. Puede consultarse en <http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/mayores>.

En el aula libre resuelven las dudas que tienen los socios y socias que acuden al aula de informática. El número de **usos del aula libre** es de 16705.

El equipo de personas dinamizadoras han impartido un total de **71** cursos para **enseñar el uso de un smartphone** a los socios y socias de los centros de mayores, a quienes se les entrega un manual que el equipo elaboró y que se puede consultar en <http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/mayores> .

Las personas dinamizadoras recibieron **formación de reciclaje** sobre **redes sociales**.

Este año se ha puesto en marcha un **proyecto piloto** a través del cual se pretende complementar los contenidos teóricos impartidos en dos talleres: óleo en el centro de San José y aragoneses ilustres en el centro de mayores de Delicias y Terminillo, con contenido digital. En varias sesiones, los voluntarios enseñan a los alumnos y alumnas asistentes a estos talleres cómo encontrar información interesante sobre el tema del taller y cómo gestionarla.

4.9 Nos Gusta Hablar

El proyecto pretende que personas de cualquier edad, pero principalmente personas mayores, dispongan de un espacio donde mantener una buena conversación. Encontrarse de nuevo con las personas cara a cara, evitar el aislamiento y la soledad o promover un envejecimiento activo y saludable, son algunos de los objetivos del Plan de Ciudades Amigables con las Personas Mayores , que van a verse potenciados en este proyecto.

La media de asistentes es de 15 personas/día, y 75 usos semanales (de lunes a viernes, estando el espacio en desuso durante el fin de semana). Cabe destacar la buena acogida que las personas que asisten con regularidad dan a las personas que asisten por primera vez al espacio, incluso son ellas quienes explican los objetivos y dinámicas del proyecto.