



2012

**MEMORIA
MANCOMUNIDAD DE
SERVICIOS SOCIALES
“LAS CAÑADAS”**

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| PRESENTACIÓN | 4 |
| 1 DATOS GENERALES DE EXPEDIENTES Y POBLACIÓN ATENDIDA | 7 |
| 1.1 EXPEDIENTES –USUARIOS/AS-INTERVENCIONES | 7 |
| 1.1.1 Expedientes atendidos en el año 2012 | 7 |
| 1.1.2 Expedientes por número de miembros | 8 |
| 1.1.3 Usuarios/as atendidos/as en el año 2012 | 9 |
| 1.2 INTERVENCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2012 | 10 |
| 1.2.1 Estado de las intervenciones | 11 |
| 1.2.2 Intervenciones individuales vs. Intervenciones familiares o múltiples | 13 |
| 2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA | 14 |
| 3 ANÁLISIS DE LOS RECURSOS APLICADOS Y USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS | 16 |
| 3.1 USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR GRUPO DE RECURSOS APLICADOS | 16 |
| 3.2 GESTIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS | 21 |
| 3.3 USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR DEMANDA VS. USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR RECURSO APLICADO | 22 |
| 4 PERFIL DE LOS/AS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS | 23 |
| 4.1 SEXO | 23 |
| 4.2 EDAD | 26 |
| 4.2.1 Población atendida | 26 |
| 4.2.2 Población nueva | 29 |
| 4.3 EDAD Y SEXO | 32 |
| 4.3.1 Pirámides de población atendida general | 32 |
| 4.3.2 Pirámides de Población por UTS | 33 |
| 4.4 NACIONALIDAD | 37 |
| 4.5 DISCAPACIDAD | 41 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 5 | AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL Y/O ESPECIAL NECESIDAD | 42 |
| 6 | PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA | 45 |
| 6.1 | MEJORA HABITABILIDAD DE LA VIVIENDA | 45 |
| 6.2 | AYUDA A DOMICILIO | 45 |
| 6.3 | TELEASISTENCIA | 46 |
| 7 | GESTIÓN DE CITA PREVIA | 48 |
| 8 | OTROS INDICADORES A CONSIDERAR | 52 |
| | Anexo 1. Paro municipal y población activa | 52 |

PRESENTACIÓN

La memoria que a continuación se presenta pretende reflejar, a partir de los datos que las profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria han registrado en la aplicación “Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (en adelante SIUSS)”, una aproximación a la realidad del trabajo realizado en la Mancomunidad durante el año 2012 en la atención a las demandas recibidas por parte de la población.

La aplicación informática SIUSS se compone de un módulo general para apertura de expedientes y registro de la información correspondiente a los/as usuarios/as, las personas con las que conviven, su hábitat y las intervenciones que generan.

Este módulo general o parte troncal para apertura de expedientes contiene los datos de la unidad de convivencia y la intervención profesional, estructurada en los siguientes bloques:

- Datos del usuario/a: sexo, edad, nacionalidad, relación con la actividad económica, ocupación, etc.
- Datos socio-familiares: componentes de la unidad familiar/convivencia y perfil de los mismos, situación económica, etc.
- Datos de hábitat: equipamiento y situación de la vivienda, hacinamiento, etc.
- Intervención social:
- Demandas planteadas por los/as usuarios/as
- Valoraciones profesionales de la situación de necesidad
- Recursos Idóneos
- Recursos Aplicados

Además de esta parte troncal, la aplicación se desarrolla en otras partes complementarias, como son:

- Direcciones
- Módulo de ayuda a domicilio (AD)
- Módulo de malos tratos a la infancia (MT)
- Módulo de violencia de género (VG)
- Utilidades para seguimiento del recurso
- Gestión de Cita previa

De estos complementos, sólo se vienen cumplimentando las utilidades de seguimiento de recurso en los casos en los que el recurso aplicado sea una ayuda económica, y la utilidad de cita previa.

Los tres módulos específicos de Ayuda a Domicilio, malos tratos a la infancia y violencia de género no se desarrollan debido a baja funcionalidad y a la nula eficiencia que aporta para el establecimiento del diagnóstico social y para el seguimiento de la intervención.

La estructura de la base de datos permite recoger la actividad de los profesionales a través de expedientes familiares. Debido a esto, el trabajo comunitario, como dimensión de todos los programas que desarrollan los servicios, no aparecen en esta memoria. Asimismo, no aparecen los datos completos de las intervenciones realizadas desde los servicios prestados por la Mancomunidad a través de gestión indirecta, tales como:

- Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género.
- Servicio de Orientación Laboral.
- Servicio de Educación de Calle.
- Servicio de Orientación Jurídica para personas de origen extranjero.
- Servicio de Mediación Familiar.
- Actuaciones de promoción de la igualdad de oportunidades realizadas en el ámbito escolar.

Aunque con una excepción, la Trabajadora Social del Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (en adelante PMORVG) sí graba en la aplicación SIUSS sus intervenciones y gestiones en pro de dar continuidad a la intervención cuando esta se cierra desde ese servicio y pasa a ser atendido por la Trabajadora Social municipal correspondiente) y también debido a que, en algunos casos, se interviene del el Programa de Intervención Familiar.

Desde julio de 2009 la Mancomunidad mantiene instalada la aplicación en un servidor ubicado en la sede con acceso por control remoto desde las UTS ubicadas fuera de la misma. Por ello, supone un elemento fundamental para las trabajadoras el poder contar con una conexión a Internet de calidad que facilite y agilice la grabación de los datos.

Debido a las dificultades habidas a lo largo del año en cuanto a la calidad efectiva de la conectividad a Internet en las Unidades de Trabajo Social municipales (en adelante UTS), a la gran demanda de atención social y a los mínimos de personal con los que cuenta la Mancomunidad, los datos recogidos en la aplicación no han sido tan depurados como se quisiera, aunque los esfuerzos y la dedicación de las profesionales vayan encaminados a ello. Por ello, queremos destacar que este documento constituye solo una parte de la actividad de la Atención Primaria de Servicios Sociales.

La elaboración de una memoria aporta una imagen de conjunto de todos los Servicios Sociales, permite a su vez conocer las necesidades sociales, facilita tener una visión del

perfil de las personas usuarias de los servicios, ayudar a visibilizar el incremento de la actividad de los profesionales/equipos de atención primaria, etc.

Para el estudio de los datos obtenidos de la aplicación durante el año 2012, se han extraído en datos generales de la Mancomunidad y por UTS (formadas por una Trabajadora Social por municipio), como son:

- UTS El Boalo-Cerceda-Mataelpino (en adelante UTS BOCEMA)
- UTS Manzanares El Real
- UTS Miraflores de la Sierra
- UTS Soto del Real

1 DATOS GENERALES DE EXPEDIENTES Y POBLACIÓN ATENDIDA

1.1 EXPEDIENTES –USUARIOS/AS-INTERVENCIONES

Desde el inicio de utilización de la aplicación (2009) hasta el momento, se han abierto un total de 2.772 expedientes y atendido a un total de 4.814 personas usuarias de Servicios Sociales.

Teniendo en cuenta la población total de la Mancomunidad¹, obtenemos que, **se ha intervenido durante este tiempo con un 16,17 % de la población total**. A continuación, se muestran estos datos por Unidad de Trabajo Social:

| UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL (UTS) | Expedientes | % sobre total de expedientes | Usuarios/as | % sobre el total de usuarios/as | Nº de habitantes | % sobre el total de habitantes |
|----------------------------------|-------------|------------------------------|-------------|---------------------------------|------------------|--------------------------------|
| UTS BOCEMA | 592 | 21% | 859 | 17,85% | 7.071 | 12,15% |
| UTS Manzanares El Real | 747 | 23% | 1203 | 24,92% | 8.002 | 15,03% |
| UTS Miraflores de la Sierra | 626 | 27% | 1292 | 26,87% | 6.046 | 21,37% |
| UTS Soto del Real | 807 | 29% | 1460 | 30,37% | 8.656 | 16,87% |
| TOTAL | 2772 | 100% | 4814 | 100,00% | 29.775 | 16,17% |

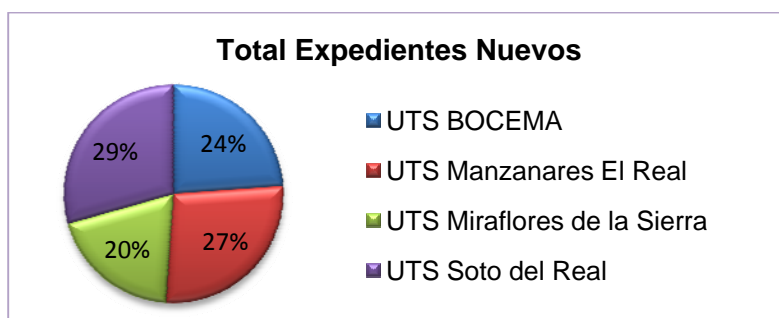
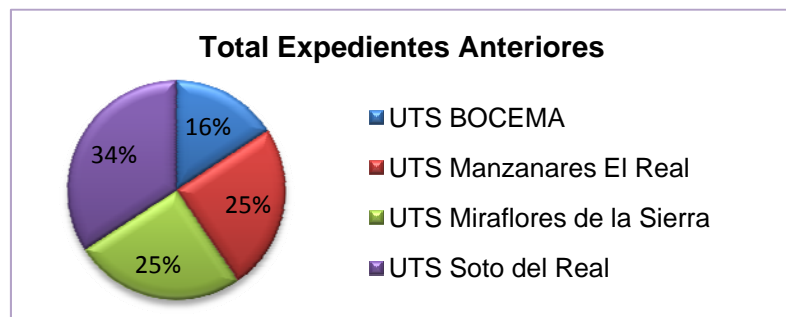
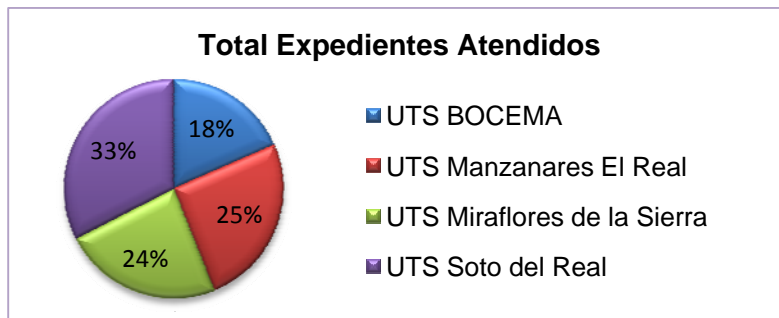
1.1.1 Expedientes atendidos en el año 2012

Respecto al año 2012, los expedientes nuevos que se han abierto ascienden a 415 y se ha continuado la intervención con 853 expedientes, siendo un total en 1268 expedientes familiares atendidos. Por UTS, los datos son los siguientes:

| | Total Expedientes Atendidos | Expedientes Nuevos | Expedientes Anteriores |
|---------------------------------|-----------------------------|--------------------|------------------------|
| UTS El Boalo-Cerceda-Mataelpino | 234 | 99 | 135 |
| UTS Manzanares El Real | 323 | 113 | 210 |
| UTS Miraflores de la Sierra | 298 | 81 | 217 |
| UTS Soto del Real | 413 | 122 | 291 |
| Total Mancomunidad | 1268 | 415 | 853 |

En los siguientes gráficos, se muestran estos datos por UTS según el total de general de expedientes por la Mancomunidad:

¹ Fuente: Datos según las estadísticas facilitadas de padrón municipales de habitantes a 1 de enero de 2013.



1.1.2 Expedientes por número de miembros

La media de miembros de la unidad familiar/convivencia por expedientes atendidos en 2012 es de 2,61 miembros por expediente:

| Nº Miembros | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real | Expedientes atendidos x Nº Miembros |
|-------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| 1 | 103 | 88 | 88 | 129 | 408 |
| 2 | 47 | 84 | 69 | 100 | 300 |
| 3 | 36 | 56 | 48 | 65 | 205 |
| 4 | 27 | 52 | 54 | 56 | 189 |
| 5 | 10 | 28 | 20 | 43 | 101 |
| 6 | 5 | 12 | 15 | 12 | 44 |
| 7 | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 |

| Nº Miembros | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real | Expedientes atendidos x Nº Miembros |
|--------------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| 8 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 9 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Total Expedientes | 234 | 323 | 298 | 413 | 1268 |

La media de miembros por expediente nuevo (con apertura en el año 2012) ha sido de 2,24 miembros por expediente:

| Nº Miembros | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real | Expedientes atendidos x Nº Miembros |
|--------------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| 1 | 47 | 37 | 26 | 59 | 169 |
| 2 | 22 | 29 | 21 | 25 | 97 |
| 3 | 11 | 28 | 15 | 15 | 69 |
| 4 | 11 | 10 | 15 | 12 | 48 |
| 5 | 6 | 6 | 4 | 9 | 25 |
| 6 | 1 | 2 | 0 | 2 | 5 |
| 7 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Total Expedientes | 99 | 113 | 81 | 122 | 415 |

1.1.3 Usuarios/as atendidos/as en el año 2012

En total se ha intervenido con un total de **2291 usuarios/as** en nuestra Mancomunidad de Servicios Sociales. Esta cifra supone el **7,69 % de la población total** de la Mancomunidad².

A este respecto hay que considerar que hablaremos de personas atendidas o personas usuarias atendidas, sobre los/as miembros de las unidades familiares que han presentado de manera directa una demanda social en estos Servicios Sociales, por lo que la dimensión estadística es mayor si se considerara a otros/as miembros del expediente familiar beneficiarios/as de la intervención realizada, con los que también se actúa de manera indirecta.

Según la tabla que se muestra a continuación, podemos ver estos datos desglosados por UTS:

² Fuente: Datos según las estadísticas facilitadas de padrón municipales de habitantes a 1 de enero de 2013.

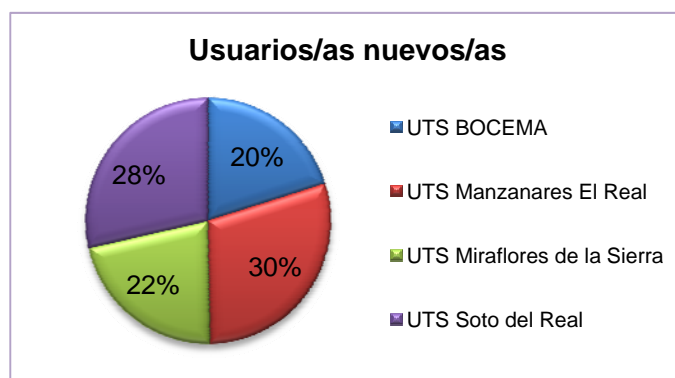
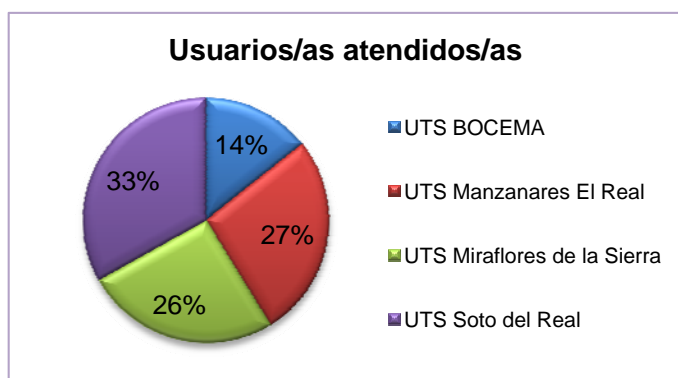
| UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL | Nº de habitantes | Nº Usuarios/as Atendidos/as | Porcentaje Atención |
|---|------------------|-----------------------------|---------------------|
| UTS El Boalo-Cerceda-Mataelpino | 7.071 | 327 | 4,62% |
| UTS Manzanares El Real | 8.002 | 618 | 7,72% |
| UTS Miraflores de la Sierra | 6.046 | 587 | 9,71% |
| UTS Soto del Real | 8.656 | 759 | 8,77% |
| Población Total de la Mancomunidad | 29.775 | 2.291 | 7,69% |

Los/as **usuarios/as** nuevos/as atendidos/as han sido 686 solicitantes de intervención social, mientras que 1605 personas ya habían sido atendidos/as, en al menos una ocasión, con anterioridad a enero de 2012. Predomina por tanto la atención sobre los/as usuarios/as antiguos/as frente a los nuevos/as, lo que se traduce en una continuidad de la intervención iniciada en años anteriores.

Estos datos se muestran en la siguiente tabla:

| | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real | Total Usuarios/as |
|---------------------------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Usuarios/as Anteriores | 189 | 415 | 438 | 563 | 686 |
| Usuarios/as Nuevos/as | 138 | 203 | 149 | 196 | 1605 |
| Total Usuarios/as Atendidos/as | 327 | 618 | 587 | 759 | 2291 |

A continuación, se presentan los datos de la tabla anterior en los siguientes gráficos:



1.2 INTERVENCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2012

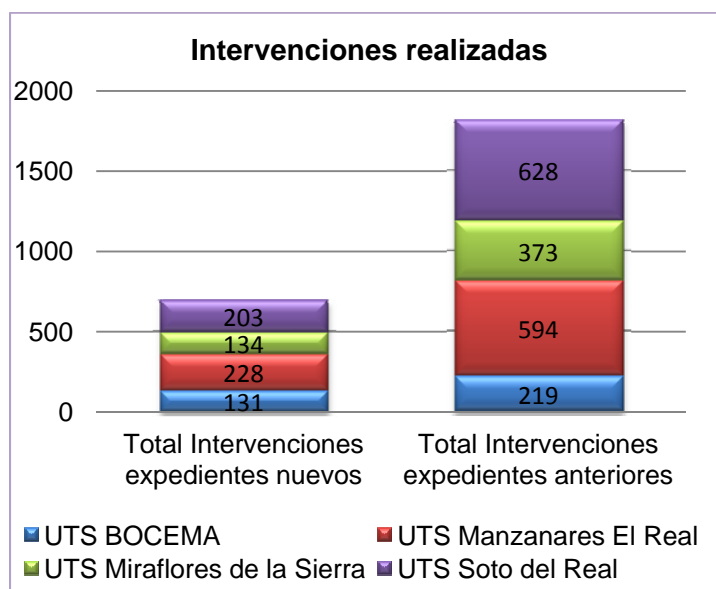
Se entiende como **intervención** la actuación profesional consistente en un conjunto de acciones planificadas que se desarrollan a través de un proceso de interacciones entre el/la profesional y el/la usuario/a, al objeto de prevenir, o, en su caso paliar, remediar o resolver,

situaciones o necesidades que en un momento determinado la persona no puede afrontar por sí misma. En la aplicación informática SIUSS, la intervención implica al menos una valoración social, el registro de una **demanda** planteada, según la cual se decide el **recurso a aplicar**, así como aquél que se considera como **idóneo** para hacer frente a la situación de necesidad, teniendo al menos un/a **usuario/a**.

El número de **intervenciones** trabajadas, es decir, aquellas que se han actualizado durante el año 2012, son un total de 2510. De éstas, 696 se realizaron en expedientes nuevos y 1814 en expedientes anteriores.

Estos datos se muestran en la siguiente tabla y el siguiente gráfico especificando por UTS:

| Intervenciones realizadas | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real | Total |
|---|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------|
| Total Intervenciones expedientes nuevos | 131 | 228 | 134 | 203 | 696 |
| Total Intervenciones expedientes anteriores | 219 | 594 | 373 | 628 | 1814 |
| Total Intervenciones realizadas | 350 | 822 | 507 | 831 | 2510 |



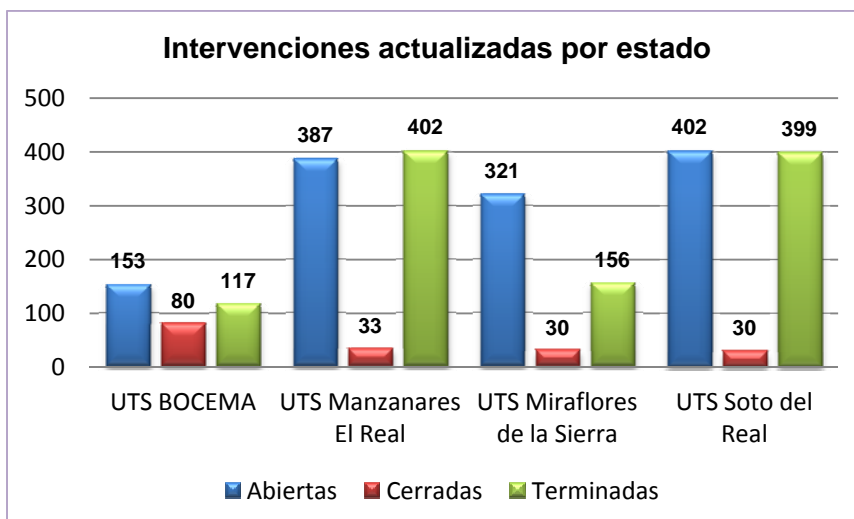
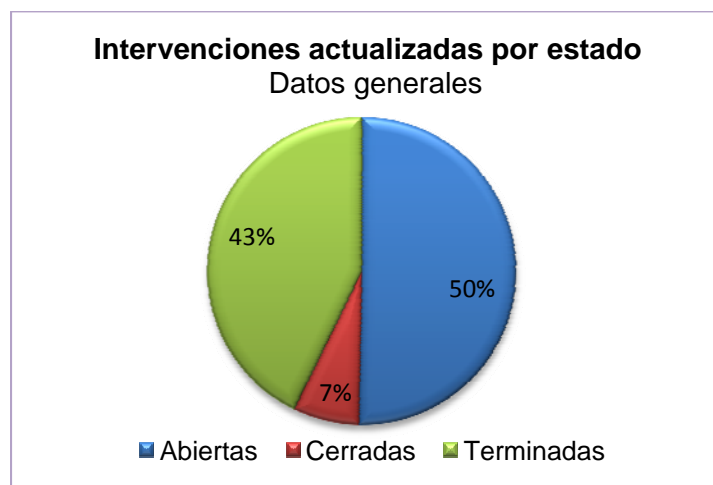
1.2.1 Estado de las intervenciones

En relación con el **estado de las intervenciones**, un 50 % (1263) se corresponde con el estado de abiertas. Esto quiere decir que se tratan de intervenciones que no han finalizado, que requieren de una acción a medio plazo y que precisan de seguimiento.

Las intervenciones terminadas, es decir, aquellas cuya intervención con los/as usuarios/as se dan por finalizadas, ascienden a un 43 % (1074). De ellas, un 78,12 % corresponden a usuarios/as antiguos/as, frente a un 21,88 % en expedientes nuevos, por lo que puede definirse que estas se corresponden con cierres de intervención de años anteriores.

Con respecto a las intervenciones cerradas, es decir, aquellas que corresponden a usuarios/as fallecidos/as, cambios de domicilio o intervenciones en las que no es posible continuar trabajando con la unidad familiar, ascienden a un 7% (173).

Podemos ver estos datos según los siguientes gráficos:

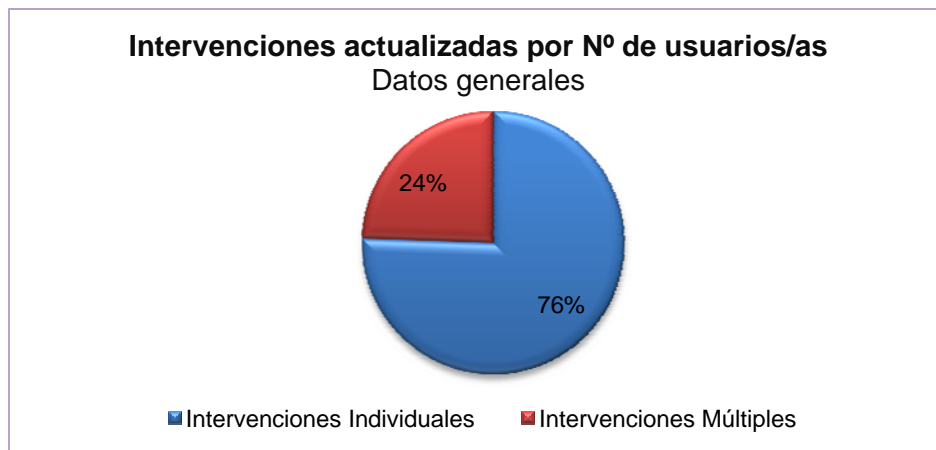


Los porcentajes según el estado de las intervenciones con respecto al total de cada UTS son los siguientes:

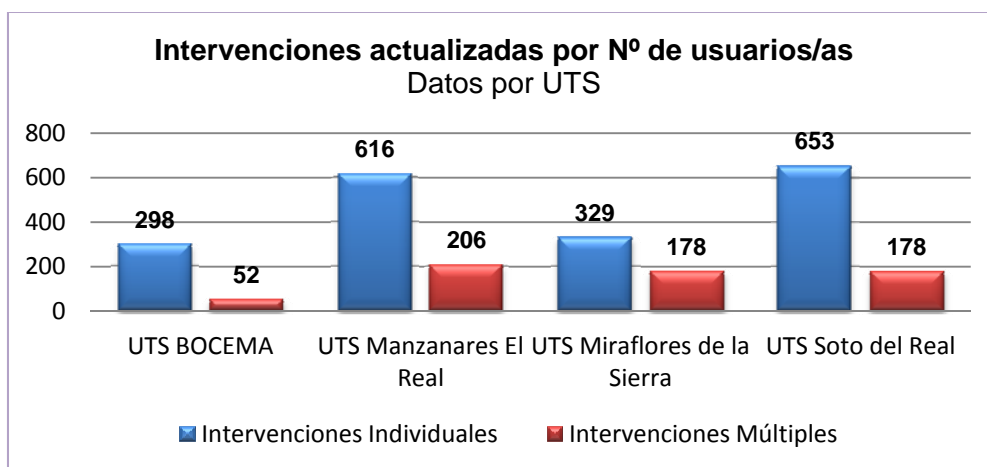
| UTS \ Estado de las Intervenciones | % Abiertas | % Cerradas | % Terminadas |
|------------------------------------|------------|------------|--------------|
| UTS BOCEMA | 43,71% | 22,86% | 33,43% |
| UTS Manzanares El Real | 47,08% | 4,01% | 48,91% |
| UTS Miraflores de la Sierra | 63,31% | 5,92% | 30,77% |
| UTS Soto del Real | 48,38% | 3,61% | 48,01% |

1.2.2 Intervenciones individuales vs. Intervenciones familiares o múltiples

En cuanto al tipo de intervención, predominan las intervenciones individuales frente las múltiples como vemos en el grafico siguiente:



Por UTS, los datos se muestran en el siguiente gráfico:



Hay que tener en cuenta en este análisis que, en muchos casos, aunque se trabaje con una persona individualmente, ésta pertenece a una unidad familiar con la que también se interviene de una manera indirecta.

2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La demanda equivale a la necesidad expresada por las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales, independientemente de que existan recursos para atenderla o de que su solución esté dentro del ámbito competencial de los Servicios Sociales de Atención Primaria (en adelante SSAP). La demanda puede ser presentada de muy diversas formas: puede tratarse de una demanda concreta, ambigua, de tipo material, etc. En la aplicación SIUSS debe consignarse la demanda que la persona fórmula, siendo necesario que previamente la Trabajadora Social recabe la suficiente información de la persona usuario/a con el fin de aportar claridad a la demanda que quiere expresar, y de dar respuesta mediante la aplicación de un recurso que puede corresponderse o no con la demanda formulada.

Estas demandas se recogen en la aplicación en cinco grupos según a las prestaciones técnicas, económicas o materiales que se consideran básicas en los SSAP.

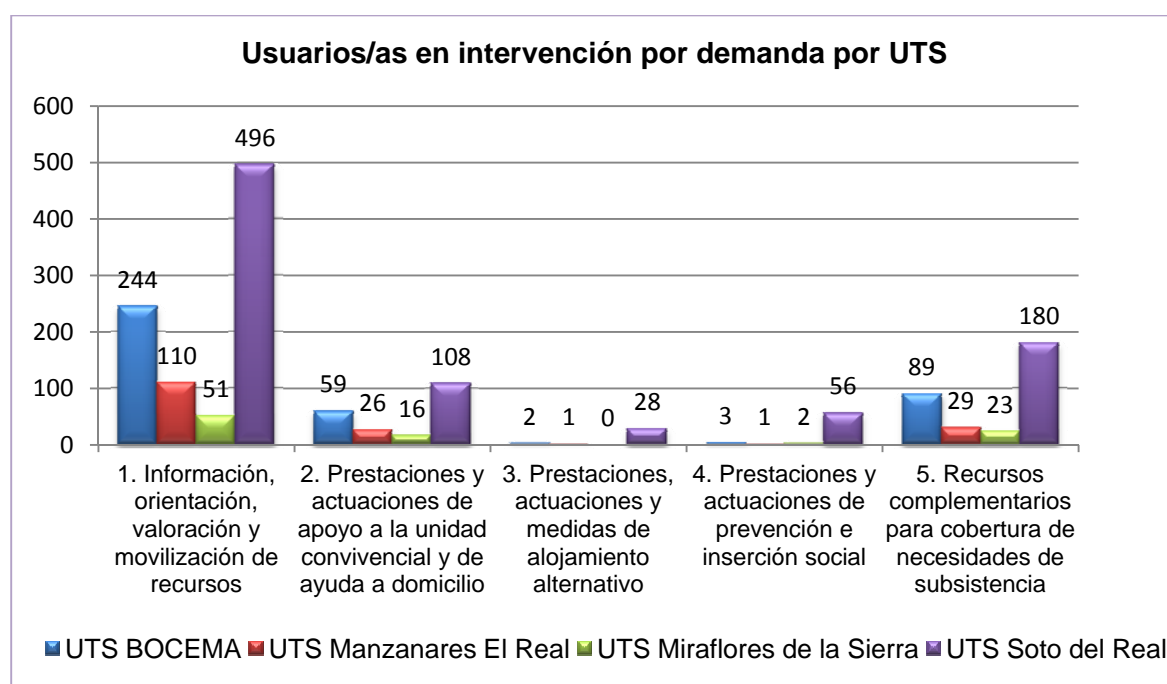
El grupo de demanda de mayor volumen, según el número de usuarios/as atendidos/as en el 2012, corresponde a la solicitud de “información, orientación y valoración de servicios sociales”, que supone el 54,08 % del total de las demandas formuladas. Este dato es lógico al ser los SSAP el acceso principal al Sistema Público de Servicios Sociales.

Destaca también el grupo “Recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia” con un 21,93 % de la demanda, que se corresponde con la demanda de recursos para la cobertura de necesidades de subsistencia, que englobaría tanto las Ayudas Económicas de Emergencia, la Renta Mínima de Inserción o las Pensiones No Contributivas.

| Demandas | Usuarios/as en intervención | | | | |
|--|-----------------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| | TOTAL | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real |
| 1. Información, orientación, valoración y movilización de recursos | 1655 | 244 | 110 | 51 | 496 |
| 2. Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio | 442 | 59 | 26 | 16 | 108 |
| 3. Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo | 65 | 2 | 1 | 0 | 28 |

| Demandas | Usuarios/as en intervención | | | | |
|---|-----------------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| | TOTAL | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real |
| 4. Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social | 227 | 3 | 1 | 2 | 56 |
| 5. Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia | 671 | 89 | 29 | 23 | 180 |
| TOTALES | 3060 | 397 | 167 | 92 | 868 |

Los datos por UTS se presentan en el siguiente gráfico:

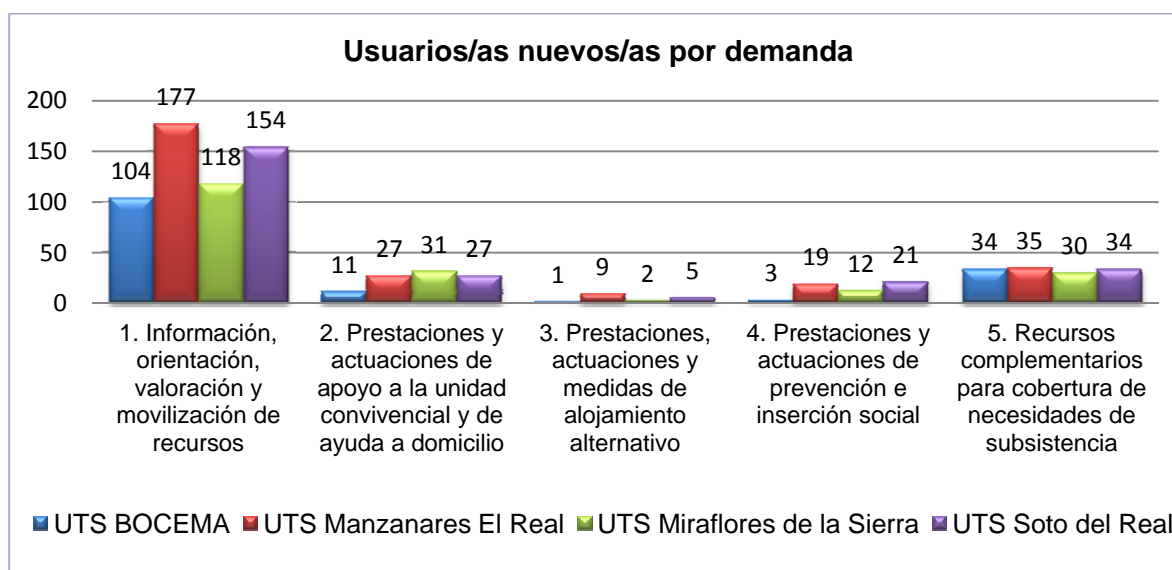


Si comparamos el global de la demanda con la que presentan los/as usuarios/as que acuden por primera vez a Servicios Sociales, existe coincidencia en todos los grupos de demanda salvo en las prestaciones económicas que son más demandadas por los usuarios/as nuevos/as, dato que se relaciona con la situación económica actual. A continuación, presentamos estos datos:

| Demandas | Usuarios/as en intervención | Usuarios/as nuevos/as |
|--|-----------------------------|-----------------------|
| 1. Información, orientación, valoración y movilización de recursos | 54,08% | 64,75% |
| 2. Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio | 14,44% | 11,24% |
| 3. Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo | 2,12% | 1,99% |

| Demandas | Usuarios/as en intervención | Usuarios/as nuevos/as |
|---|-----------------------------|-----------------------|
| 4. Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social | 7,42% | 6,44% |
| 5. Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia | 21,93% | 15,57% |
| TOTALES | 100,00% | 100,00% |

Presentamos los datos de usuarios/as nuevos/as por grupo de demanda según cada UTS en el siguiente gráfico:



3 ANÁLISIS DE LOS RECURSOS APLICADOS Y USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS

3.1 Usuarios/as atendidos/as por grupo de recursos aplicados

En recursos aplicados se consigna aquel o aquellos recursos que la Trabajadora Social considere, aunque sea provisionalmente, que deben aplicarse a la situación que presenta el/a usuario/a. Se debe de cumplimentar el recurso en la aplicación SIUSS aunque esté pendiente de una decisión técnica definitiva o aunque la asignación real de este recurso no dependa de la Trabajadora Social.

En primer lugar, vamos a realizar este análisis apilando los recursos los cinco grupos en los que se dividen en la aplicación SIUSS, y que son los observamos en la siguiente tabla:

| Recursos Aplicados | Usuarios/as | %Total |
|--|-------------|----------------|
| 1. Información, orientación, valoración y movilización de recursos | 1764 | 51,93% |
| 2. Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio | 632 | 18,60% |
| 3. Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo | 69 | 2,03% |
| 4. Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social | 307 | 9,04% |
| 5. Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia | 625 | 18,40% |
| TOTALES | 3397 | 100,00% |

El grupo de recursos más aplicado a nuestros/as usuarios/as en intervención durante el año 2012, es el de **Información, orientación y movilización de recursos**, contando con **1768 usuarios/as**. En este grupo se encuentran: la tramitación de familias numerosas, derivaciones al sistema de dependencia, derivaciones al PMORVG, derivaciones al Programa de Intervención Familiar, tramitación de grado de discapacidad, entre otros; a la información y asesoramiento de prestaciones y recursos del Sistema Público de Servicios Sociales, tales como ayudas de emergencia social y/o especial necesidad, rentas mínimas, actuaciones de prevención y promoción social, etc.; la información de recursos de otros sistema de protección social y/o al apoyo de usuarios/as a su gestión; a la información y orientación de las prestaciones del sistema educativo, pensiones y prestaciones de la seguridad social, prestaciones del Servicio Público de Empleo Estatal, vivienda pública, campamentos y actividades de ocio y tiempo libre, gestiones relacionadas con la regularización de personas extranjeras, etc.

Después nos encontramos con el grupo de **Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio** con un total de 632. Estas prestaciones responden a la necesidad de las personas de disponer de unas condiciones básicas en su propio medio de convivencia, para desarrollar su autonomía y alcanzar un mayor grado de realización personal y social en su propio entorno, como es el caso del servicio de ayuda a domicilio o la teleasistencia. En este grupo también se recogen las prestaciones que se relacionan con a la necesidad de apoyos mediante una serie de atenciones psicológicas, socioeducativas, técnicas, orientadas a mejorar la autonomía, incrementar las competencias sociales, las relaciones de convivencia, etc., como es el caso de la intervención desde el Programa de Intervención Familiar o de la intervención de la Educadora de Familia.

El tercer grupo de recursos destacado es el de **Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia** con 625 usuarios/as y entre los que se encuentran recursos económicos y materiales para la cobertura de necesidades básicas de alimentación, vivienda, etc., entre los que se encuentran las ayudas económicas de emergencia social y/o por especial necesidad, la Renta Mínima de Inserción, las Pensiones no contributivas, etc.

Con un total de usuarios/as de 307 se encuentra el grupo de **Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social**. Este grupo se refiere a aquellas actuaciones y prestaciones que responden a la necesidad o demanda de adecuación personal al medio social mediante la aceptación e integración en el mismo, a la intervención profesional encaminada a la prevención de la marginación o de situaciones de vulnerabilidad social y sus causas, así como favorecer procesos de participación e integración social. Entre ellas se encuentran el asesoramiento y orientación laboral, la derivación a centro ocupacionales, la información de recursos de formación profesional y de empleo, etc.

Por último, y con escasa aplicación, se encuentra el grupo **Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo** con un total de 69 usuarios/as. En este grupo entrarían los recursos de alojamiento para situaciones en los que la vivienda habitual no resulta adecuada ante una problemática específica o bien ante la ausencia de alojamiento. Las consignadas se corresponden entre los que se encuentran los centros de menores, centros residenciales para personas mayores y con discapacidad, entre otros, y a solicitudes de acogimiento familiar de menores en familia extensa.

A continuación, se presenta una tabla con los datos cuantitativos de usuarios/as y los datos porcentuales por UTS:

| Usuarios/as Atendidos/as por Grupo Recursos Aplicados | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real | Total usuarios/as atendidos/as |
|--|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 1. Información, orientación, valoración y movilización de recursos | 243 | 576 | 369 | 576 | 1764 |
| 2. Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio | 57 | 213 | 149 | 213 | 632 |

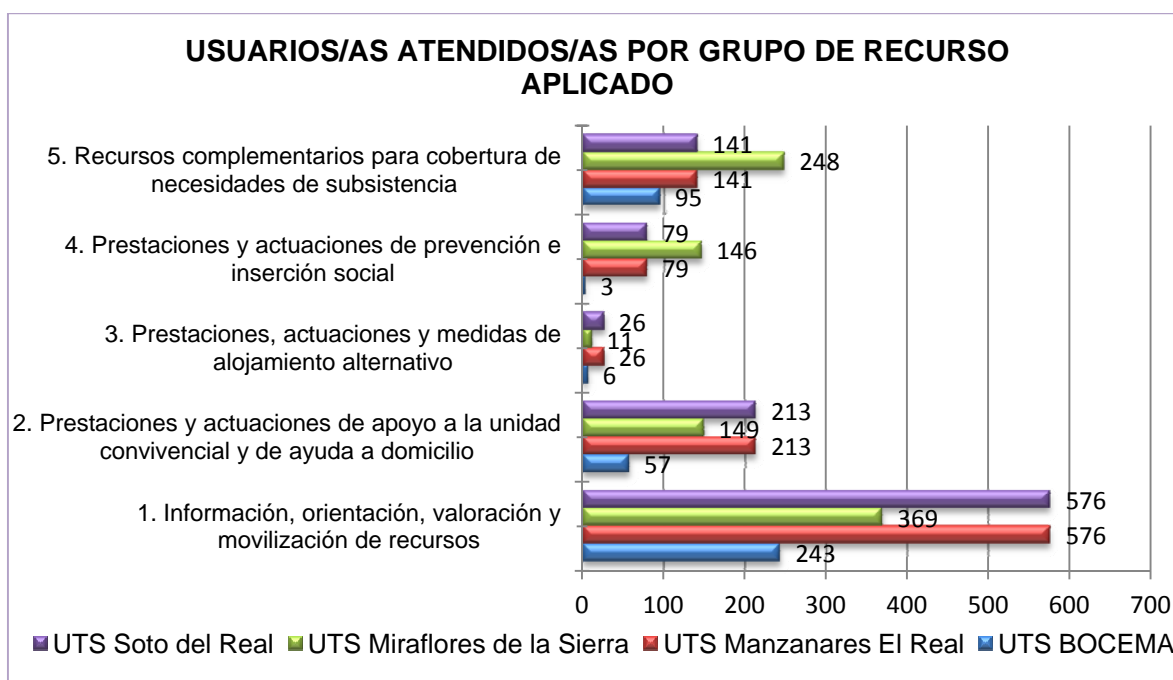
| Usuarios/as Atendidos/as por Grupo Recursos Aplicados | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real | Total usuarios/as atendidos/as |
|---|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 3. Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo | 6 | 26 | 11 | 26 | 69 |
| 4. Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social | 3 | 79 | 146 | 79 | 307 |
| 5. Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia | 95 | 141 | 248 | 141 | 625 |
| Total Usuarios/as atendidos/as por grupo de recurso aplicado | 404 | 1035 | 923 | 1035 | 3397 |

La paridad entre los datos entre Manzanares El Real y Soto del Real no se trata de un error sino de mera coincidencia.

| Usuarios/as Atendidos/as por Grupo Recursos Aplicados | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real | Total usuarios/as atendidos/as |
|--|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 1. Información, orientación, valoración y movilización de recursos | 60,15% | 55,65% | 39,98% | 55,65% | 51,93% |
| 2. Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio | 14,11% | 20,58% | 16,14% | 20,58% | 18,60% |
| 3. Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo | 1,49% | 2,51% | 1,19% | 2,51% | 2,03% |
| 4. Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social | 0,74% | 7,63% | 15,82% | 7,63% | 9,04% |
| 5. Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia | 23,51% | 13,62% | 26,87% | 13,62% | 18,40% |
| Total Usuarios/as atendidos/as por grupo de recurso aplicado | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

Si analizamos estos datos por UTS, observamos que son bastante similares entre ellas, siendo especialmente destacable el número de usuarios/as en el grupo de **Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social** en el municipio de Miraflores de la Sierra, debido al número de usuarios/as con intervenciones de "Orientación y asesoramiento laboral". Esto también se corresponde con la realidad dado que de la población entre 18 y

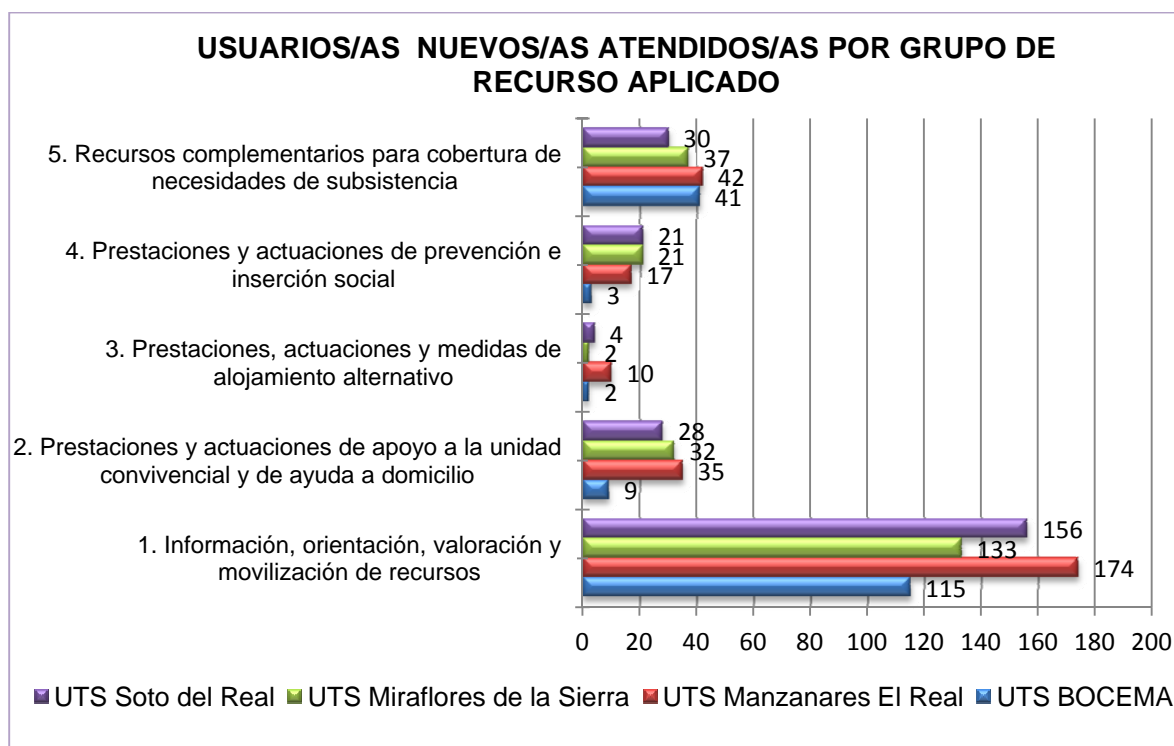
65 años de edad, aproximadamente el 14,84 % está en situación de paro³ (según datos del SEPE e INE).



En cuanto a los/as usuarios/as nuevos/as atendidos/as, observamos que la tendencia es similar, siendo más elevado el porcentaje del grupo de “Información, orientación, valoración y movilización de recursos”, cuestión lógica al tratarse de primeras atenciones.

| Usuarios/as Nuevos/as Atendidos/as por Grupo Recursos Aplicados | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real | Total usuarios/as atendidos/as |
|--|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 1. Información, orientación, valoración y movilización de recursos | 115 | 174 | 133 | 156 | 578 |
| 2. Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio | 9 | 35 | 32 | 28 | 104 |
| 3. Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo | 2 | 10 | 2 | 4 | 18 |
| 4. Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social | 3 | 17 | 21 | 21 | 62 |
| 5. Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia | 41 | 42 | 37 | 30 | 150 |
| Total Usuarios/as atendidos/as por grupo de recurso aplicado | 170 | 278 | 225 | 239 | 912 |

³ Fuente: INE y SEPE. Ver Anexos.



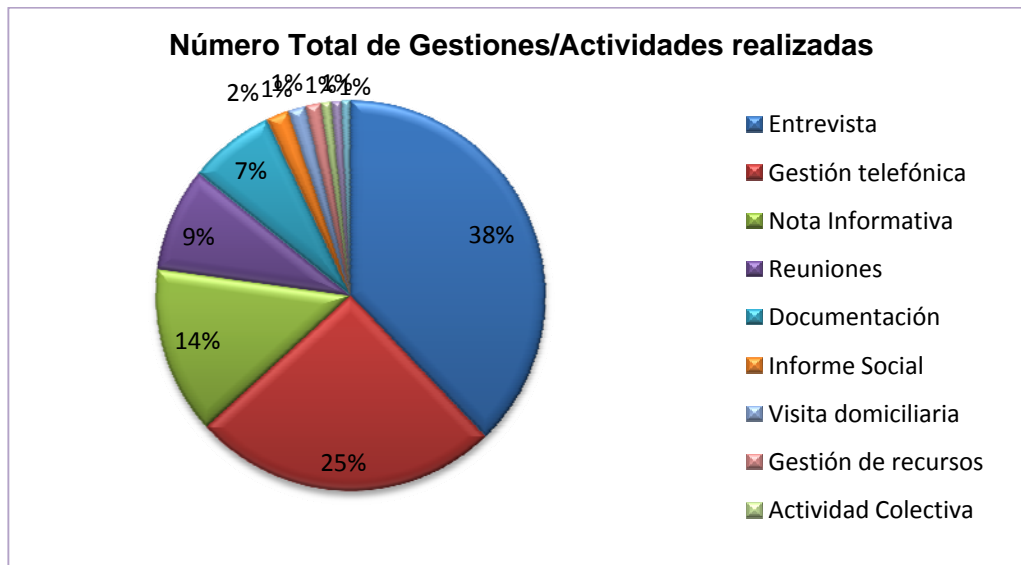
3.2 GESTIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante el periodo objeto de análisis, los/as profesionales de los servicios sociales se han registrado un total de **2883 entrevistas y 109 visitas a domicilio**.

Si queremos profundizar en el análisis de las gestiones y actividades, en la siguiente tabla podemos ver su distribución cuantitativa y porcentual según la clasificación predeterminada por la aplicación SIUSS:

| Gestión/Actividad | Número | % Total |
|-----------------------|-------------|----------------|
| Entrevista | 2883 | 39% |
| Gestión telefónica | 1882 | 25% |
| Nota Informativa | 1028 | 14% |
| Reuniones | 636 | 9% |
| Documentación | 528 | 7% |
| Informe Social | 140 | 2% |
| Visita domiciliaria | 109 | 1% |
| Gestión de recursos | 95 | 1% |
| Actividad Colectiva | 63 | 1% |
| Hoja de notificación | 61 | 1% |
| Informe de derivación | 54 | 1% |
| TOTALES | 7479 | 100,00% |

A la vista de estos datos, la gestión más realizada por las profesiones de la Atención Social Primaria es la entrevista, en un 38 % de los casos, seguida de la gestión telefónica con un 25 %, que se refiere tanto a atención a usuarios/as mediante teléfono o correo electrónico como con otros/as profesionales que intervienen en cada caso.

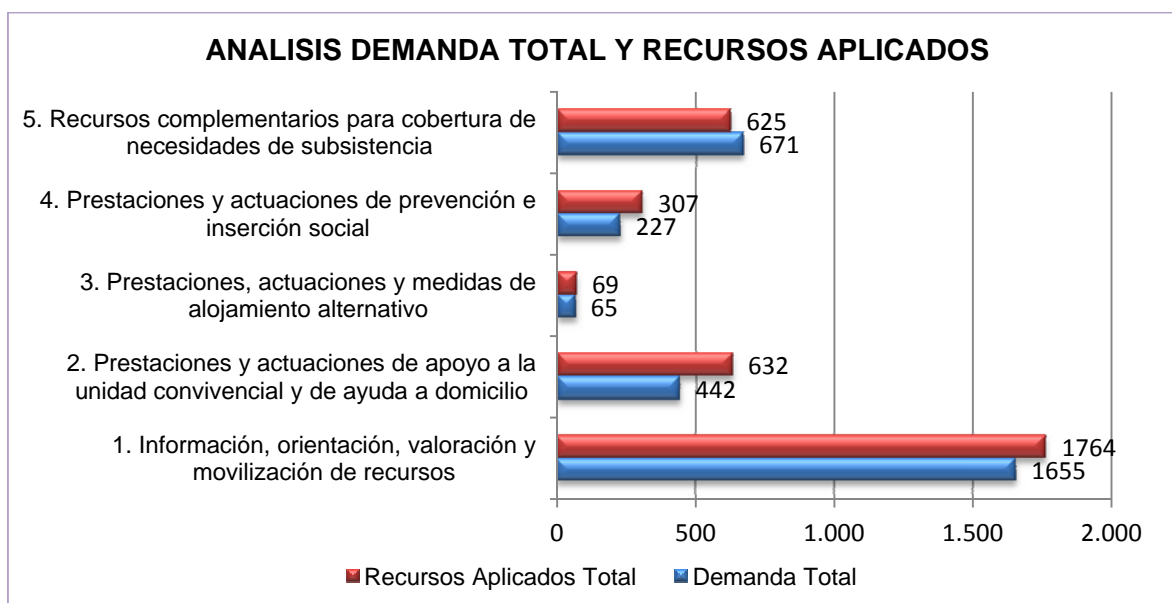


Estos datos se han extraído por totales ya que se han generado a través de consulta SQL facilitada por la Comunidad de Madrid sobre la base de datos, no pudiendo obtener la sentencia específica para obtenerlos por UTS.

3.3 USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR DEMANDA VS. USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR RECURSO APLICADO

Cabe destacar la correspondencia existente entre la demanda total, analizada en el apartado anterior y los recursos aplicados, no obstante se plantean más demandas de prestaciones económicas que recursos se aplican, invirtiéndose la tendencia en información se ofrece más información de la que se solicita:

| Demandas | Demanda Total | Recursos Aplicados Total |
|--|---------------|--------------------------|
| 1. Información, orientación, valoración y movilización de recursos | 1655 | 1764 |
| 2. Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio | 442 | 632 |
| 3. Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo | 65 | 69 |
| 4. Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social | 227 | 307 |
| 5. Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia | 671 | 625 |
| TOTALES | 3060 | 3397 |



4 PERFIL DE LOS/AS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS

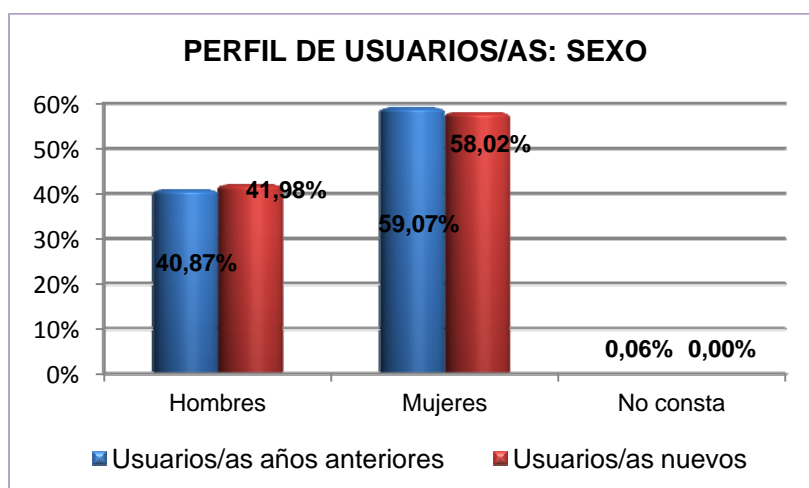
4.1 SEXO

De los/as usuarios/as en intervención en los/as que se ha registrado la variable sexo, el 59% de los usuarios/as eran mujeres y el 41% hombres. Existe una persona que no consta la variable sexo.

A la vista de estos datos, observamos que existe una ligera feminización de la población usuaria de Servicios Sociales, aunque por datos evidenciados con otros años, vemos que poco a poco la igualdad es mayor.



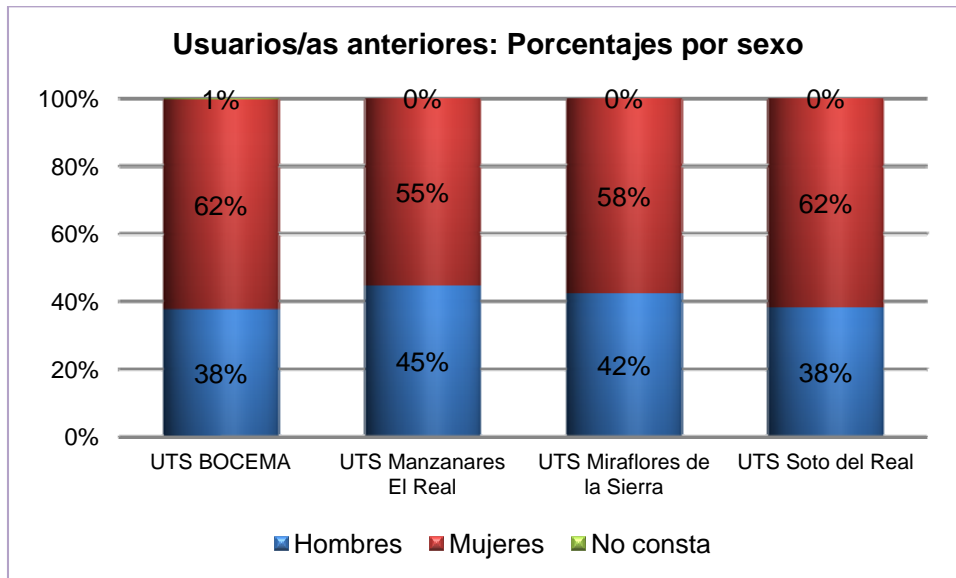
Según la variable sexo entre los/as usuarios/as en intervención con anterioridad al 2012 y a los/as usuarios/as nuevos, la tendencia es similar, existiendo un ligero porcentaje mayor de mujeres en ambos casos.



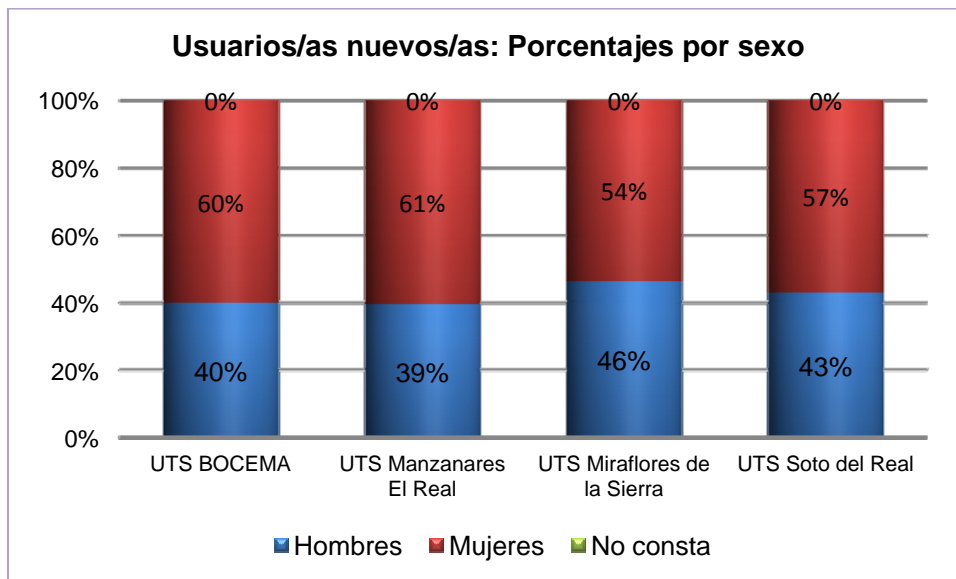
Estudiando la variable sexo por UTS obtenemos los siguientes datos:

| | | TOTAL | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real |
|---------------------------------------|-----------|-------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Usuarios/as años anteriores | Hombres | 656 | 71 | 185 | 185 | 215 |
| | Mujeres | 948 | 117 | 230 | 253 | 348 |
| | No consta | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Usuarios/as años anteriores | | 1605 | 189 | 415 | 438 | 563 |
| Usuarios/as nuevos | Hombres | 288 | 55 | 80 | 69 | 84 |
| | Mujeres | 398 | 83 | 123 | 80 | 112 |
| | No consta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Usuarios/as Nuevos/as | | 686 | 138 | 203 | 149 | 196 |
| Total Usuarios/as Atendidos/as | | 2291 | 327 | 618 | 587 | 759 |

En los/as usuarios/as atendidos/as con anterioridad, observamos que la feminización de la población usuaria de Servicios Sociales es más notoria en la UTS BOCEMA y en la UTS Soto del Real.



Sin embargo, en los/as usuarios/as nuevos/as, observamos que la feminización de la población usuaria de Servicios Sociales tiene porcentaje ligeramente mayor en todas las UTS respecto a atendidos/as con anterioridad, excepto en la UTS Miraflores de la Sierra en la que el porcentaje de usuarios hombres es mayor en los nuevos que en los atendidos anteriormente.

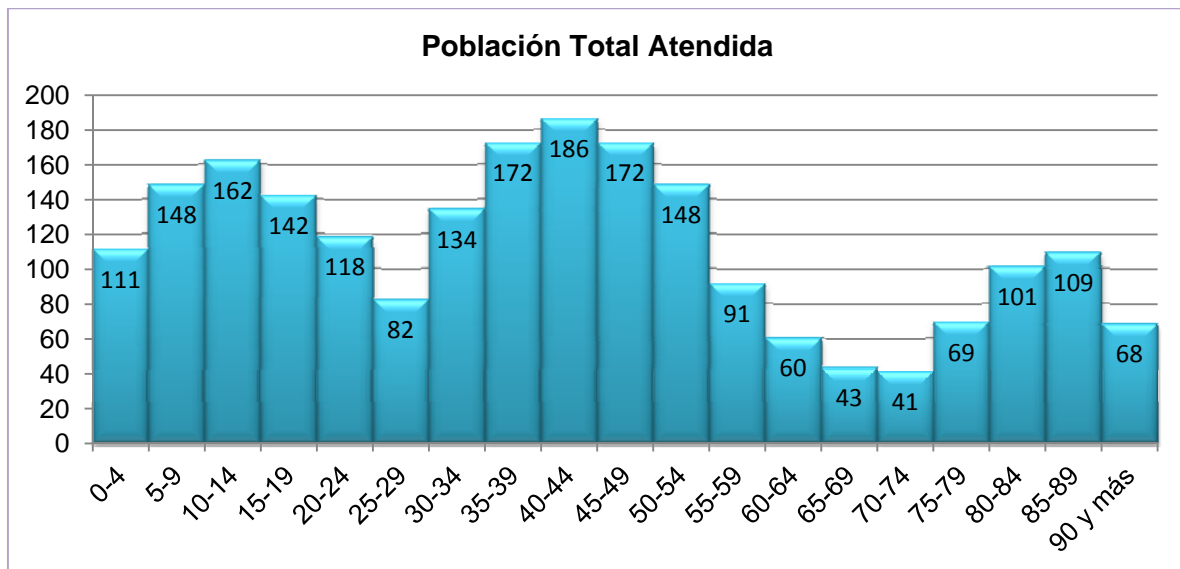


4.2 EDAD

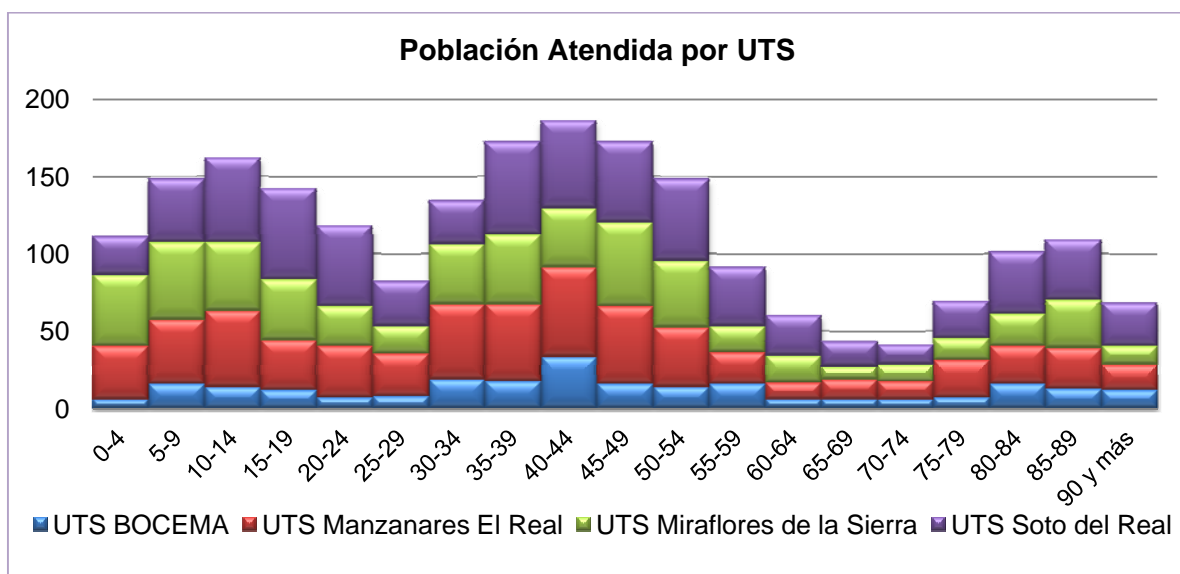
4.2.1 Población atendida

En nuestra Mancomunidad, el grupo de edad con mayor notoriedad en la atención de los Servicios Sociales de Atención Primaria es la población de 35 a 49 años (530 personas, el 23,13 % del total) y a continuación los menores de entre 5 a 19 años (452 menores, el 19,73% del total).

A este respecto, hay que comentar que no consta la edad en el caso de 134 usuarios/as.

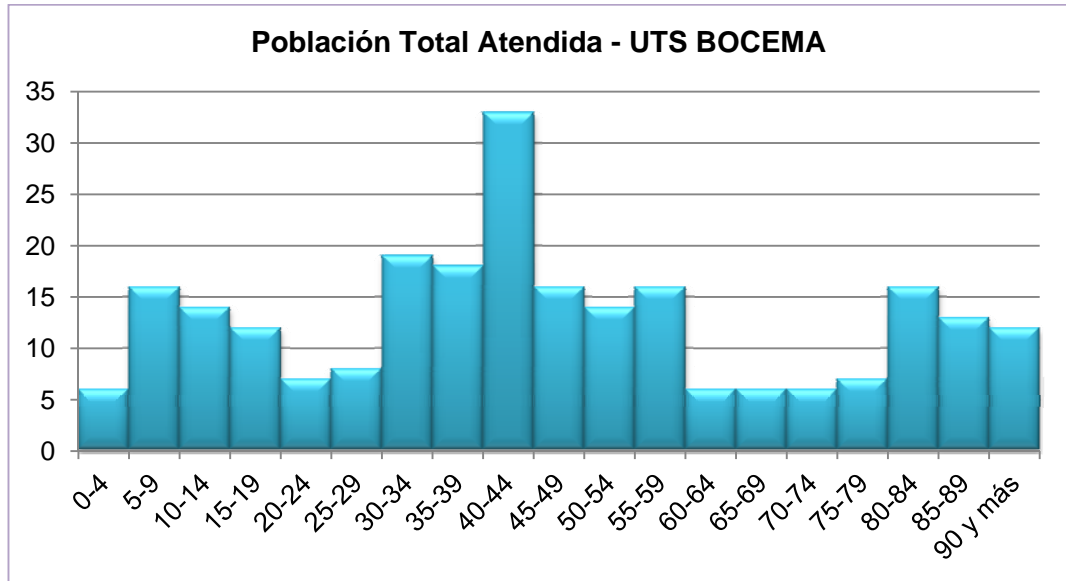


En cuanto a la población atendida según edad por UTS, podemos ver la densidad de estos datos diferenciada por UTS, en el siguiente gráfico:

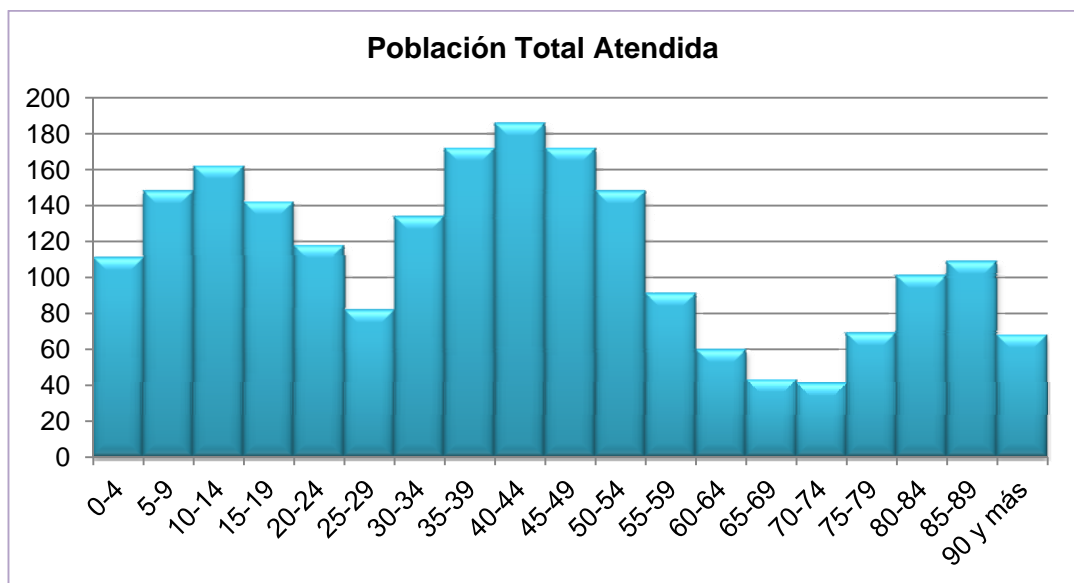


Según UTS, los tramos de edad destacables son los siguientes:

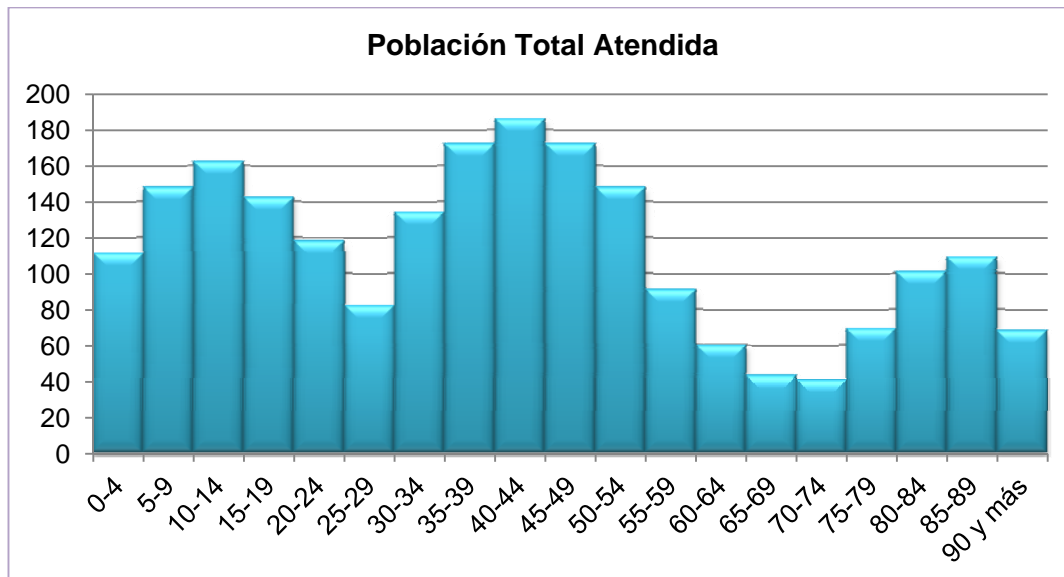
- **UTS BOCEMA:** de una población total atendida de 327 personas, destacan los tramos de 30 a 49 con un 26,30 % (86) y de 5 a 19 con un 12,84 % (42). Existen 82 personas (el 24,77 %) en las que no consta la variable edad.



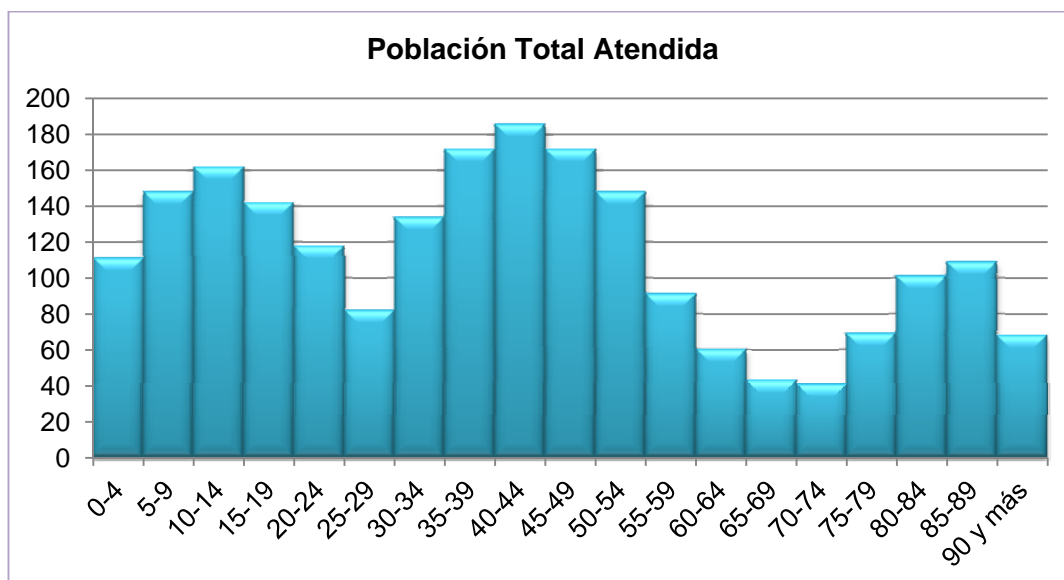
- **UTS Manzanares El Real:** de una población total atendida de 618 personas, destacan los tramos de 30 a 49 con un 33,17 % (205) y de 0 a 14 con un 20,06 % (124). Existen 13 personas (el 2,10 %) en las que no consta la variable edad.



- **UTS Miraflores de la Sierra:** de una población total atendida de 587 personas, destacan los tramos de 0 a 14 con un 23,85 % (140) y de 35 a 49 con un 23,34 % (137). Existen 15 personas (el 2,56 %) en las que no consta la variable edad.



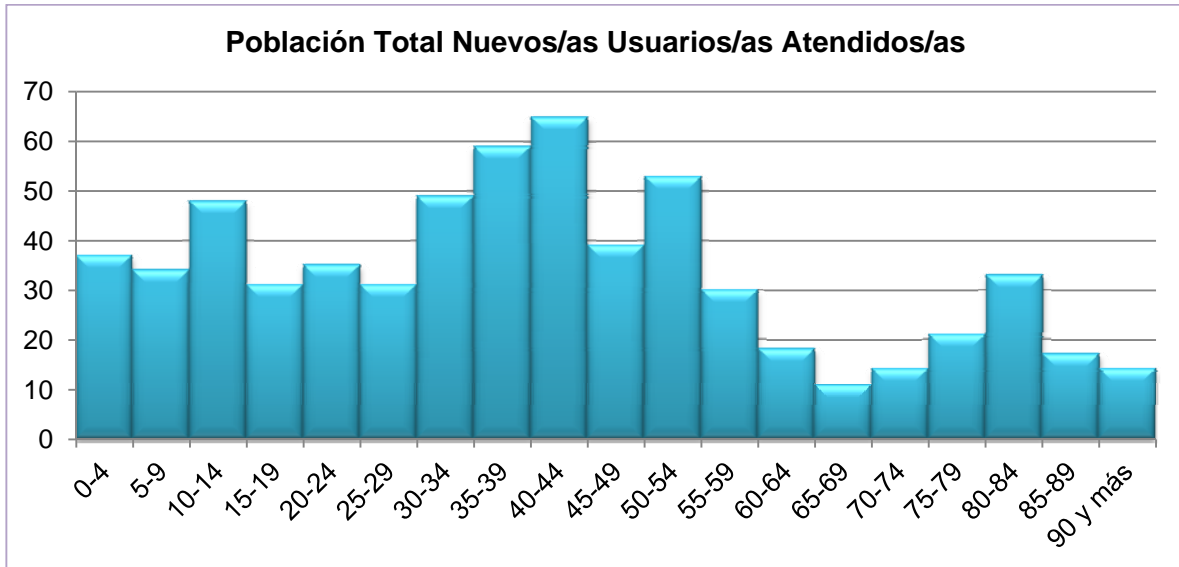
- **UTS Soto del Real:** de una población total atendida de 759 personas, destacan los tramos de 35 a 49 con un 22,27 % (169) y de 5 a 19 con un 20,42 % (155). Existen 24 personas (el 3,16 %) en las que no consta la variable edad.



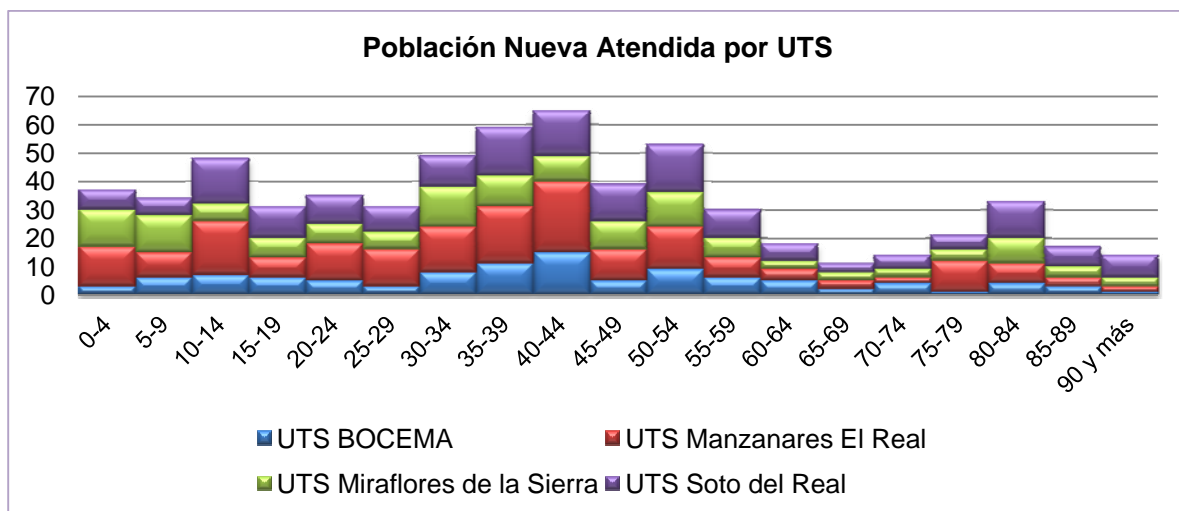
4.2.2 Población nueva

Con respecto a las personas solicitantes por primera vez de intervención social en el 2012, el tramo de edad de 30 a 44 años es el predominante, seguido de los menores de 0 a 14 años, por lo que se puede concluir que se atiende a una población joven.

A este respecto, hay que comentar que no consta la edad en el caso de 47 personas.

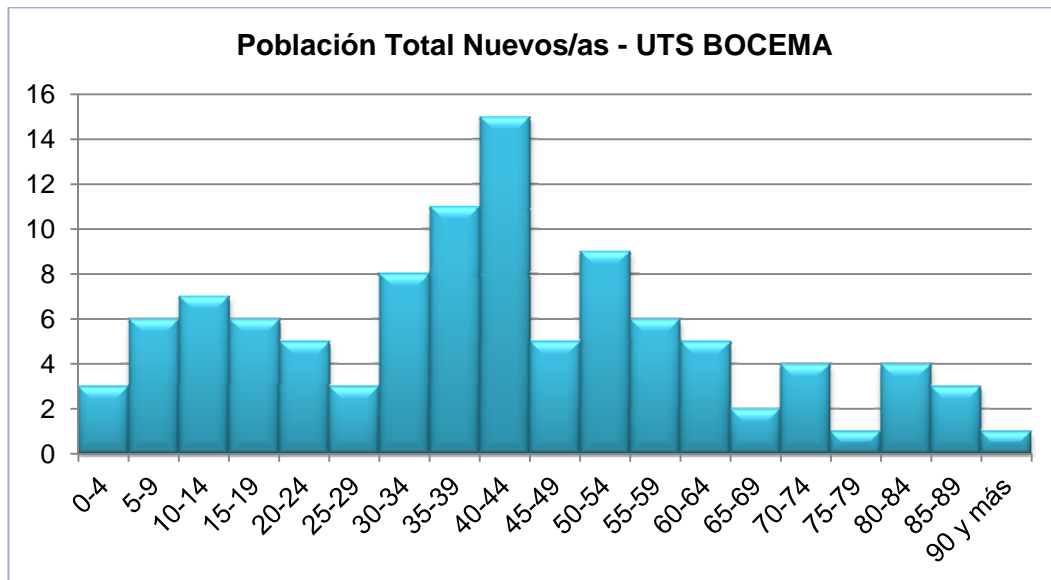


En cuanto a la población atendida nueva según edad por UTS, podemos ver la densidad de estos datos diferencia por UTS, en el siguiente gráfico:

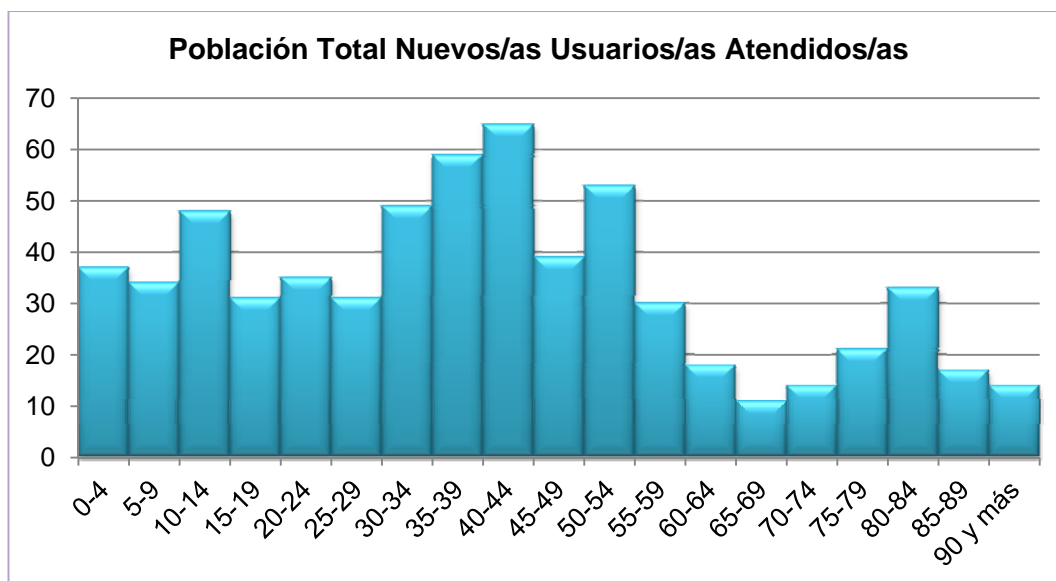


Según UTS, los tramos de edad destacables de población nueva atendida es muy similar respecto de la población atendida total:

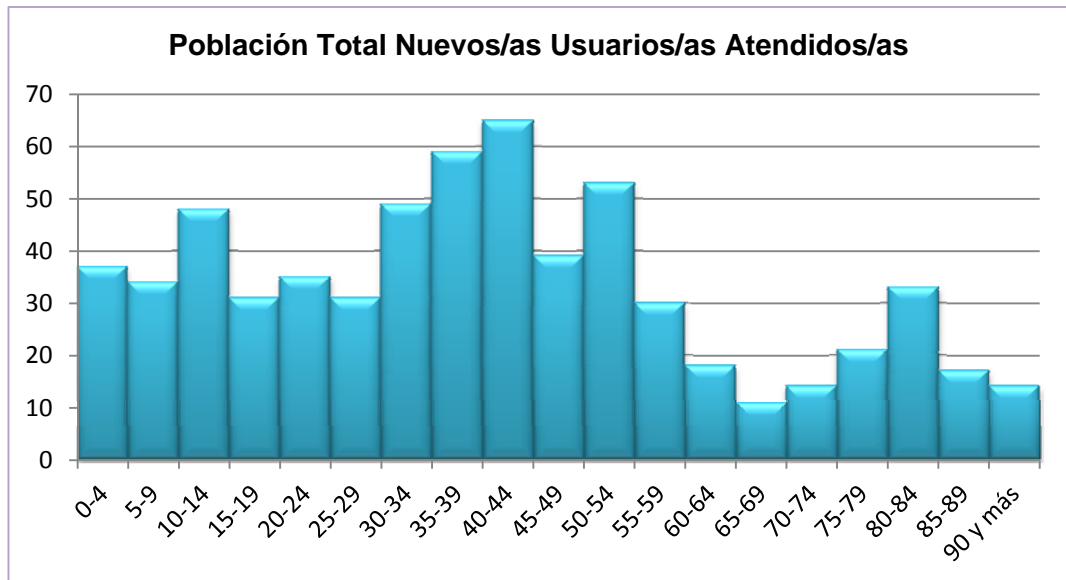
- **UTS BOCEMA:** de una población nueva atendida de 138 personas, destacan los tramos de 30 a 44 con un 24,64 % (34). Existen 34 personas (el 26,08 %) en las que no consta la variable edad.



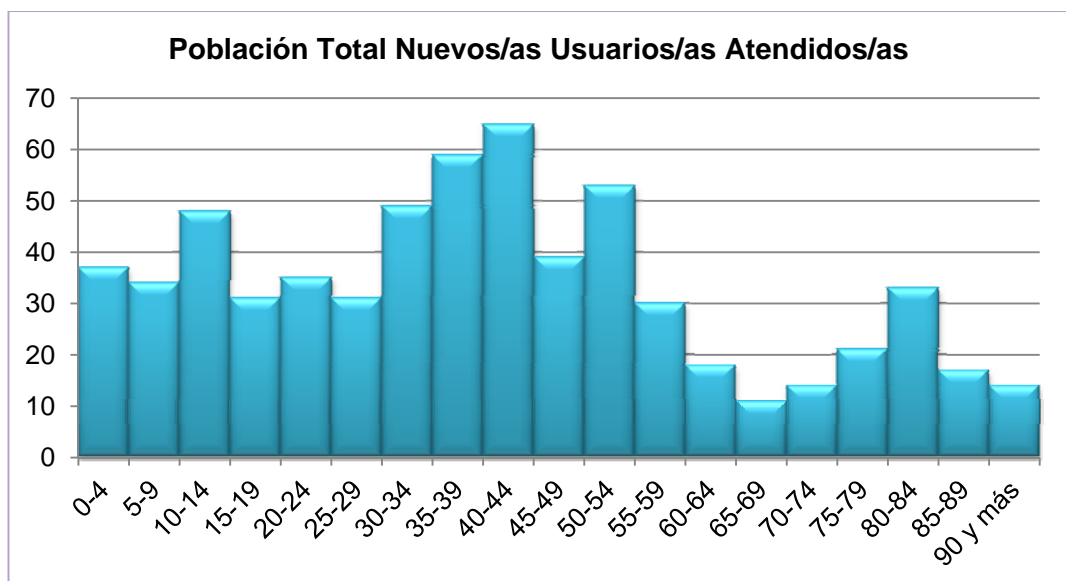
- **UTS Manzanares El Real:** de una población nueva atendida de 203 personas, destacan los tramos de 30 a 44 con un 30,05 % (61) y de 0 a 14 con un 20,69 % (42). Existen 2 personas (el 0,99 %) en las que no consta la variable edad.



- **UTS Miraflores de la Sierra:** de una población nueva atendida de 587 personas, destacan los tramos de 0 a 14 con un 23,85 % (140) y de 35 a 49 con un 23,34 % (137). Existen 15 personas (el 2,56 %) en las que no consta la variable edad.

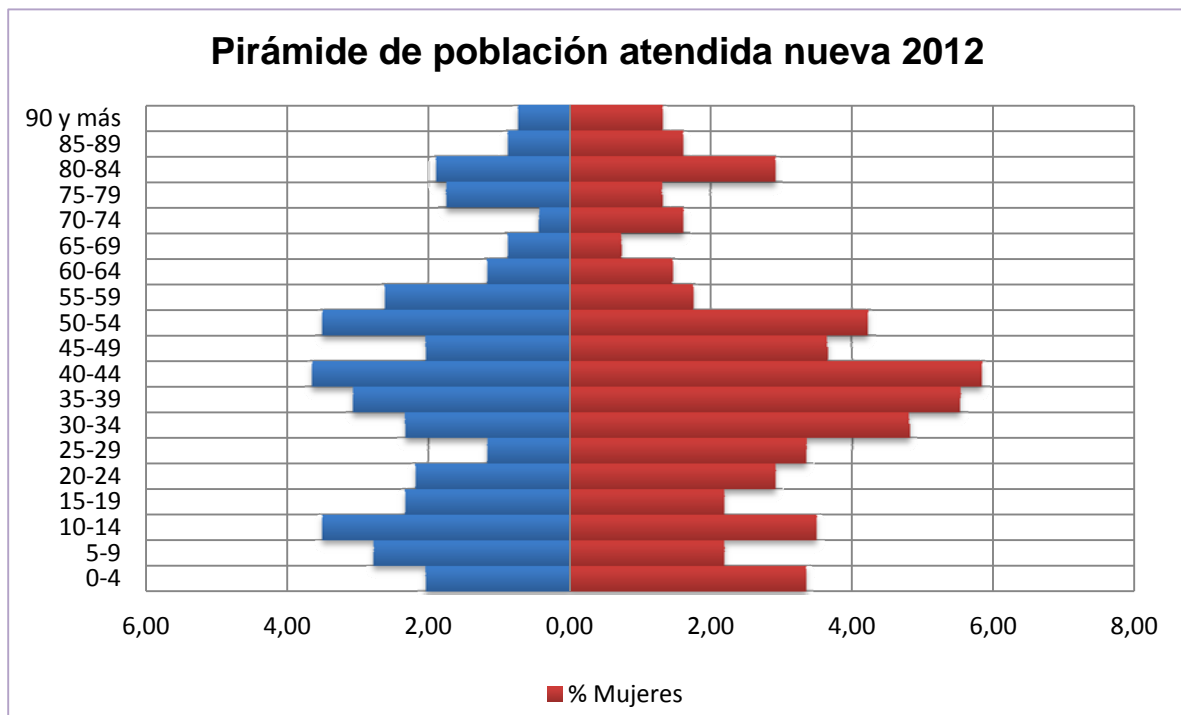
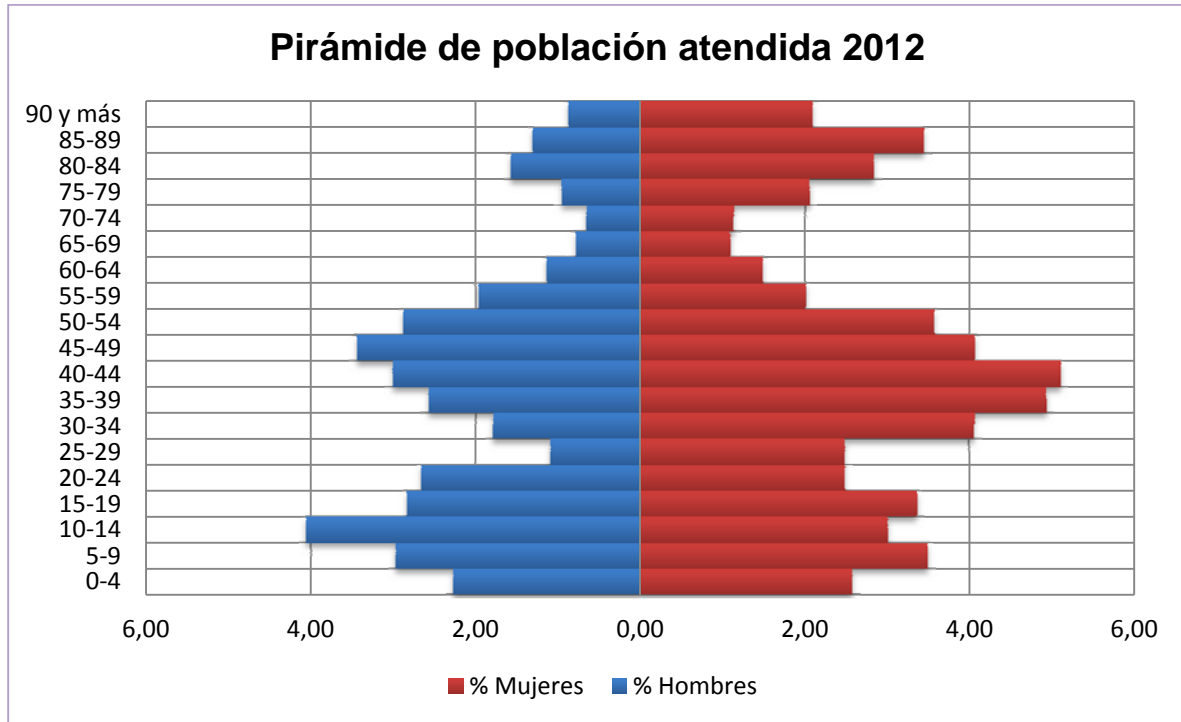


- **UTS Soto del Real:** de una población nueva atendida de 196 personas, destacan los tramos de 30 a 44 con un 22,45 % (44) y de 0 a 14 con un 14,8 % (29). Existen 6 personas (el 3,06 %) en las que no consta la variable edad.



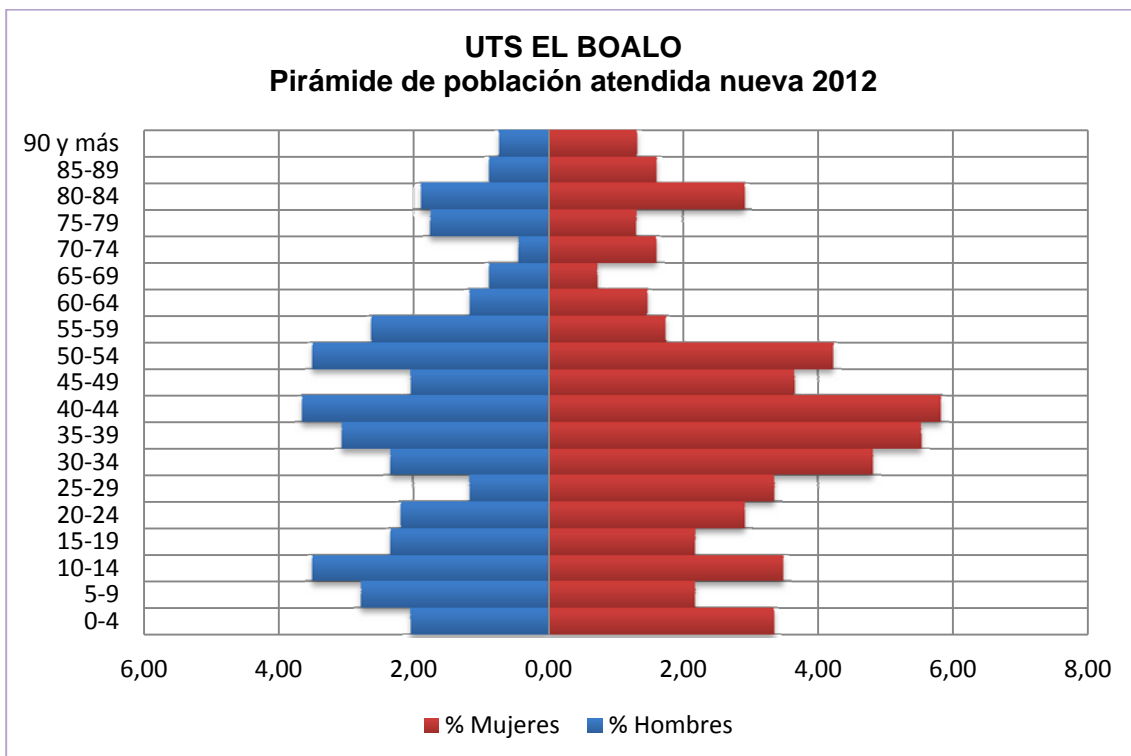
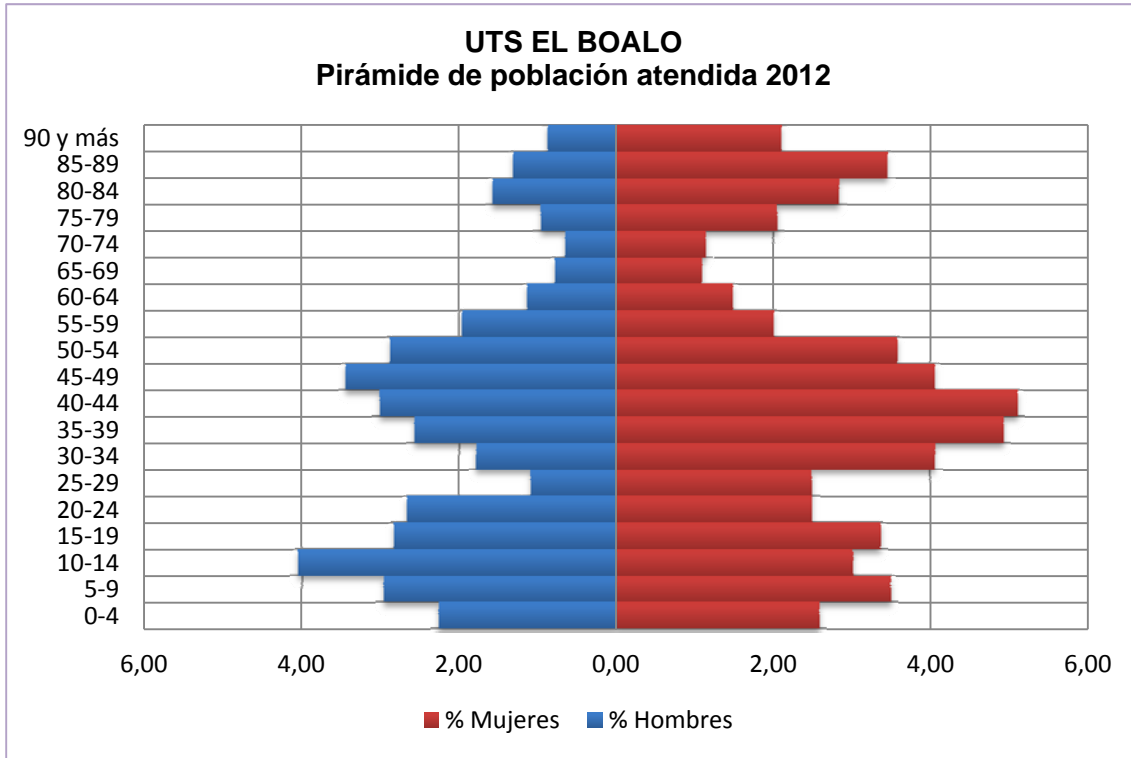
4.3 EDAD Y SEXO

4.3.1 Pirámides de población atendida general

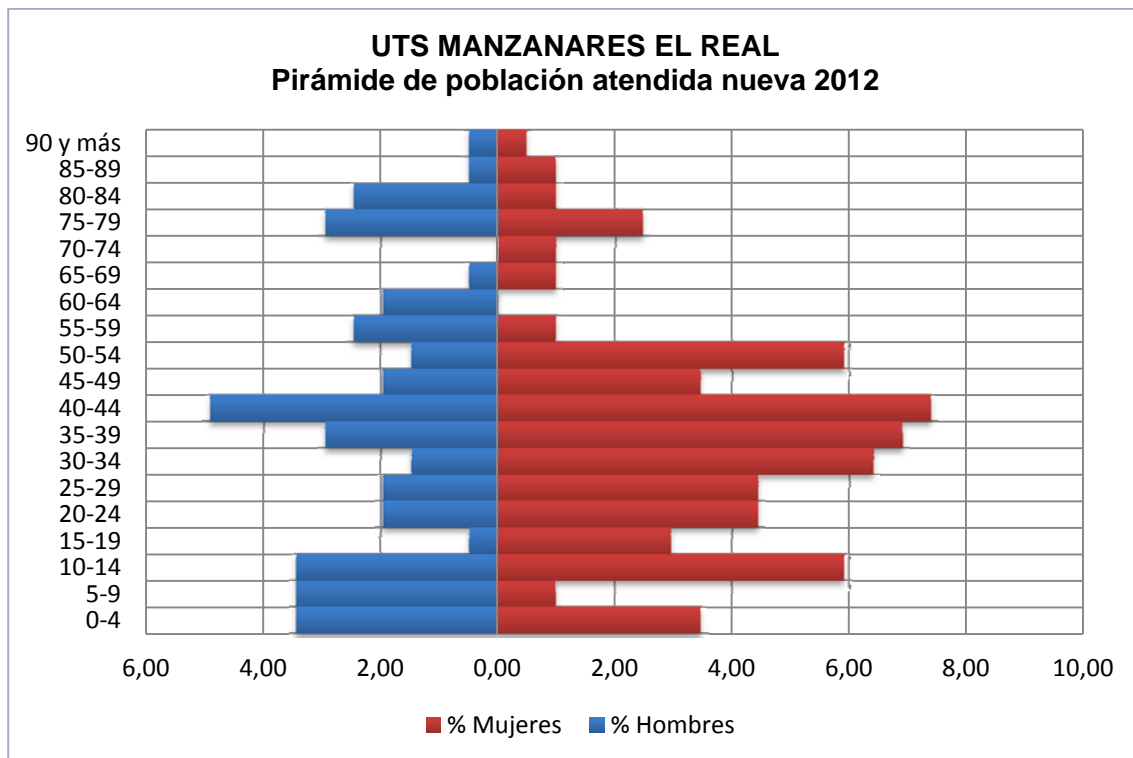
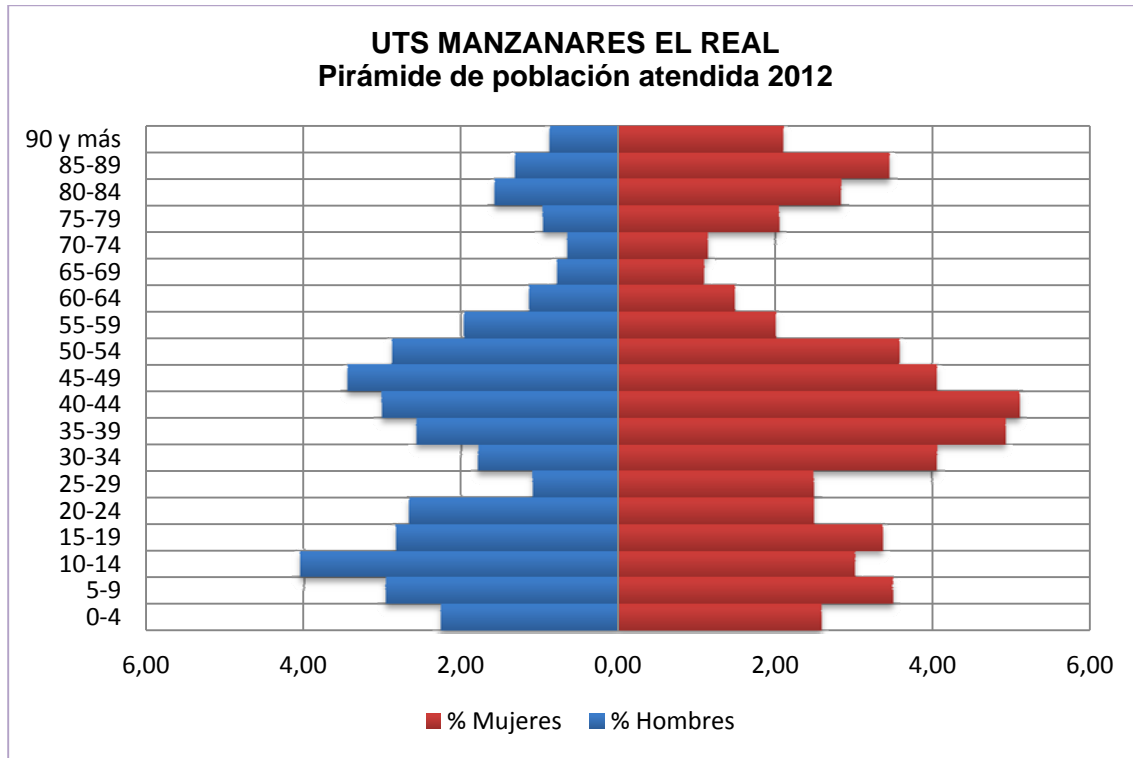


4.3.2 Pirámides de Población por UTS

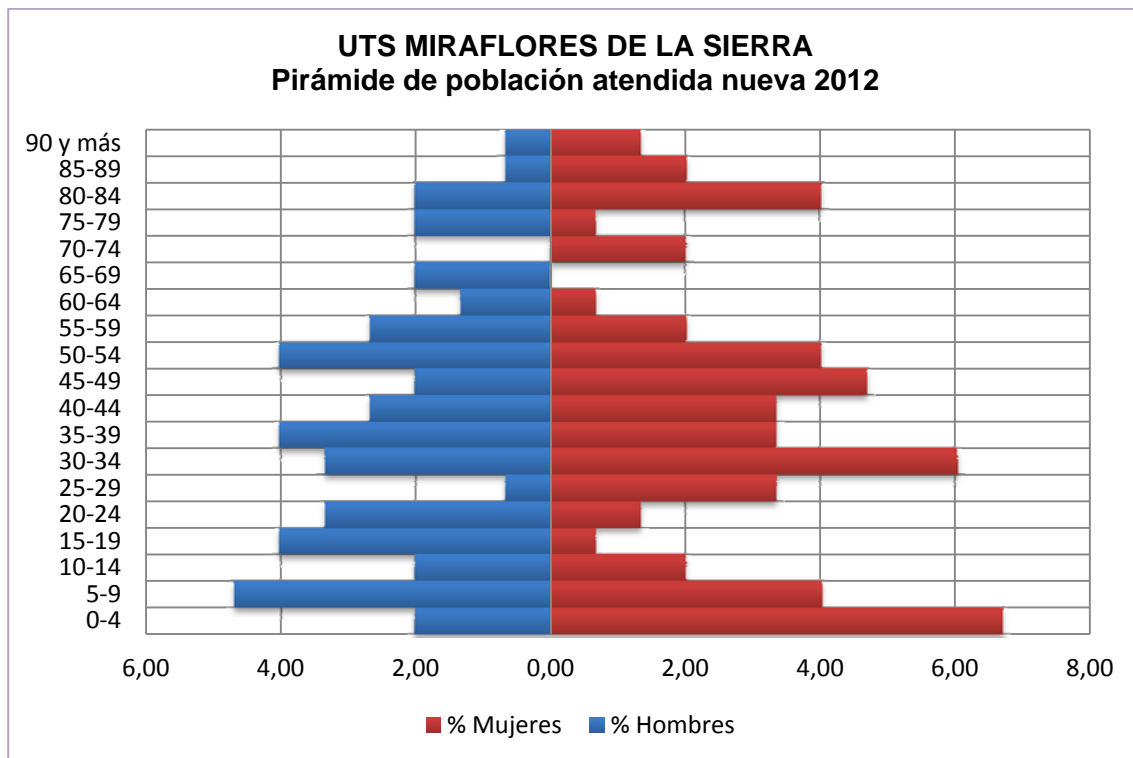
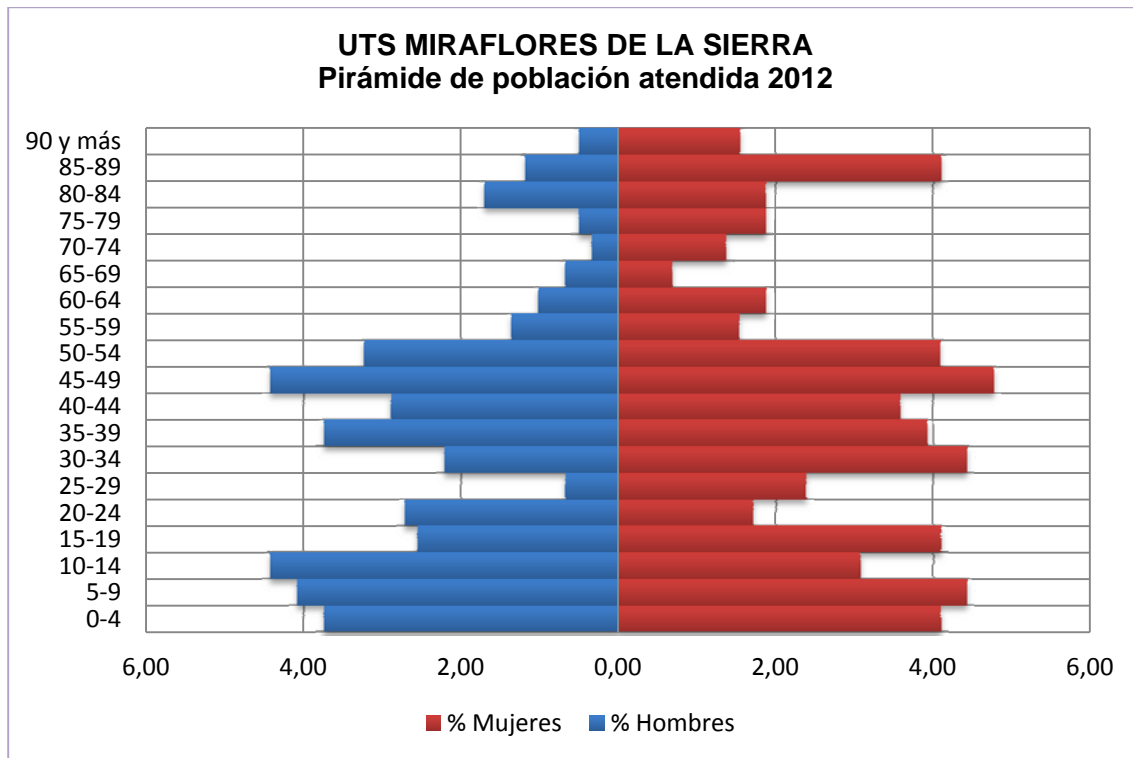
4.3.2.1 UTS El Boalo



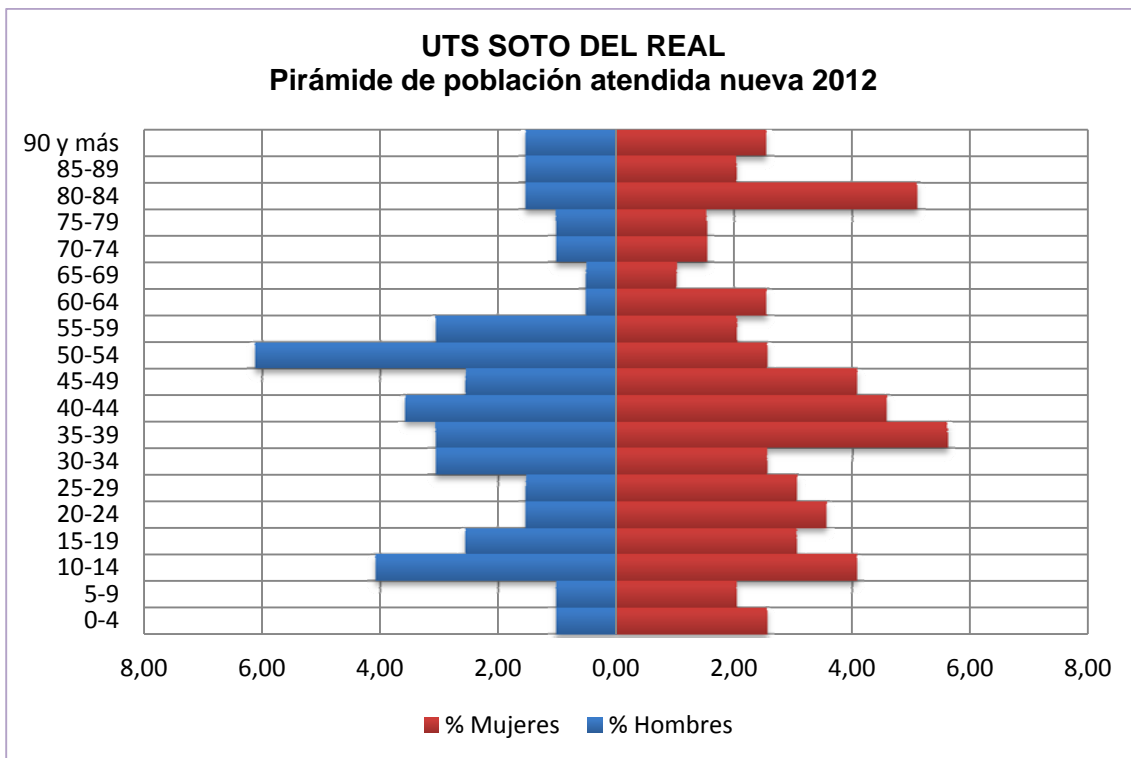
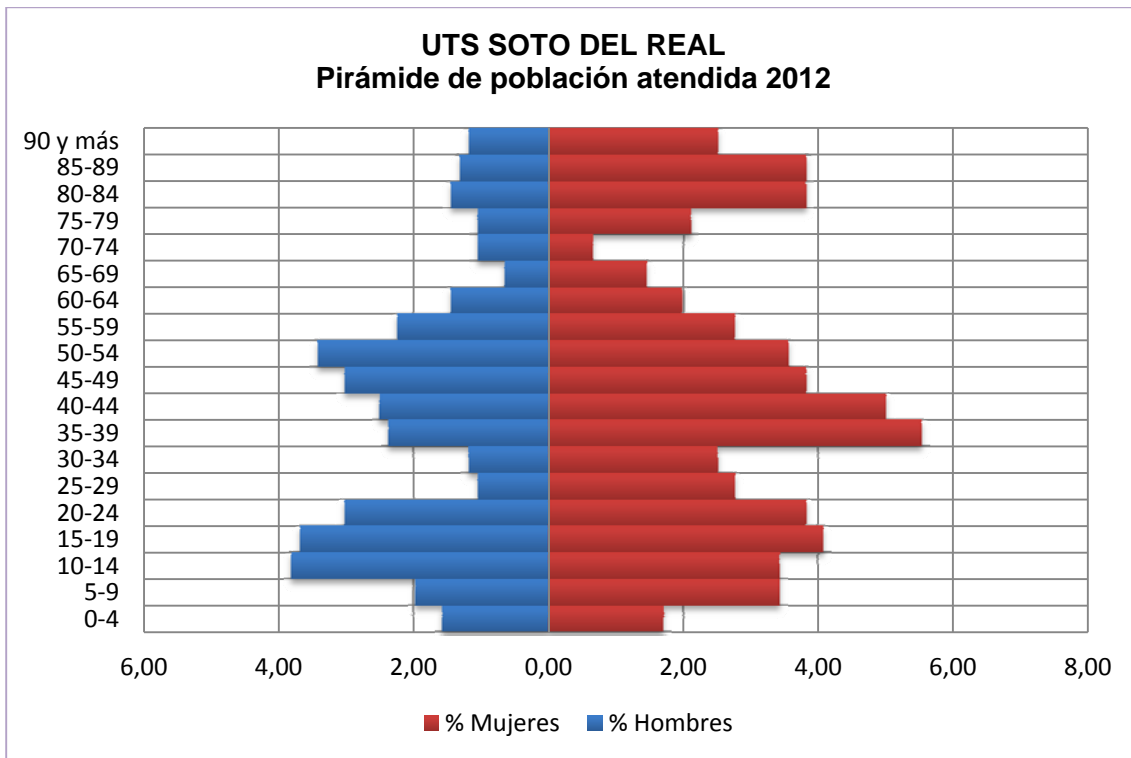
4.3.2.2 UTS Manzanares El Real



4.3.2.3 UTS Miraflores de la Sierra



4.3.2.4 UTS Soto del Real



4.4 NACIONALIDAD

La nacionalidad de los/as usuarios/as atendidos/as con mayor presencia son la española (47,71 %), la marroquí (6,68 %), la boliviana (3,88 %) y la rumana (2,40 %).

De las personas atendidas, existe un 28,85 % de las que no consta la variable nacionalidad.

Los datos por número de usuarios/as atendidos/as según nacionalidad se presentan en la siguiente tabla:

| País Nacionalidad | UTS BOCEMA | UTS MANZANARES EL REAL | UTS MIRAFLORES DE LA SIERRA | UTS SOTO DEL REAL | Total |
|----------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|-------|
| España | 174 | 263 | 297 | 359 | 1093 |
| Holanda | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Rumanía | 6 | 9 | 17 | 23 | 55 |
| Bulgaria | 6 | 0 | 2 | 2 | 10 |
| Eslovenia | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Bélgica | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Francia | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Reino Unido | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Italia | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Alemania | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| Portugal | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Irlanda | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Senegal | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Marruecos | 39 | 23 | 67 | 24 | 153 |
| Estados Unidos | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Canadá | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| México | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Cuba | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| Honduras | 1 | 0 | 12 | 0 | 13 |
| El Salvador | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Nicaragua | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Guatemala | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| Argentina | 0 | 3 | 10 | 15 | 28 |
| Paraguay | 1 | 7 | 0 | 4 | 12 |
| Uruguay | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 |
| Brasil | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| Chile | 1 | 3 | 14 | 8 | 26 |
| Venezuela | 1 | 0 | 6 | 2 | 9 |
| República Dominicana | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Colombia | 6 | 4 | 11 | 18 | 39 |
| Perú | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 |
| Bolivia | 10 | 52 | 5 | 22 | 89 |

| País Nacionalidad | UTS BOCEMA | UTS MANZANARES EL REAL | UTS MIRAFLORES DE LA SIERRA | UTS SOTO DEL REAL | Total |
|-------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------|
| Ecuador | 3 | 8 | 11 | 7 | 29 |
| Egipto | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Rusia | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Ucrania | 1 | 3 | 0 | 1 | 5 |
| Israel | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| China | 0 | 0 | 6 | 2 | 8 |
| Siria | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Pakistán | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Nigeria | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Polonia | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Suecia | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| No consta | 71 | 231 | 118 | 241 | 661 |
| TOTALES | 327 | 618 | 587 | 759 | 2291 |

Los datos por porcentaje según nacionalidad sobre número total de usuarios/as atendidos/as en cada UTS, se presentan en la siguiente tabla:

| País Nacionalidad | UTS BOCEMA | UTS MANZANARES EL REAL | UTS MIRAFLORES DE LA SIERRA | UTS SOTO DEL REAL | Total |
|-------------------|---------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|---------------|
| España | 53,21% | 42,56% | 50,60% | 47,30% | 47,71% |
| Marruecos | 11,93% | 3,72% | 11,41% | 3,16% | 6,68% |
| Bolivia | 3,06% | 8,41% | 0,85% | 2,90% | 3,88% |
| Rumanía | 1,83% | 1,46% | 2,90% | 3,03% | 2,40% |
| Colombia | 1,83% | 0,65% | 1,87% | 2,37% | 1,70% |
| Ecuador | 0,92% | 1,29% | 1,87% | 0,92% | 1,27% |
| Argentina | 0,00% | 0,49% | 1,70% | 1,98% | 1,22% |
| Chile | 0,31% | 0,49% | 2,39% | 1,05% | 1,13% |
| Honduras | 0,31% | 0,00% | 2,04% | 0,00% | 0,57% |
| Paraguay | 0,31% | 1,13% | 0,00% | 0,53% | 0,52% |
| Bulgaria | 1,83% | 0,00% | 0,34% | 0,26% | 0,44% |
| Venezuela | 0,31% | 0,00% | 1,02% | 0,26% | 0,39% |
| China | 0,00% | 0,00% | 1,02% | 0,26% | 0,35% |
| Perú | 0,61% | 0,16% | 0,17% | 0,40% | 0,31% |
| Guatemala | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,66% | 0,22% |
| Ucrania | 0,31% | 0,49% | 0,00% | 0,13% | 0,22% |
| Reino Unido | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,53% | 0,17% |
| Cuba | 0,00% | 0,00% | 0,17% | 0,40% | 0,17% |

| País Nacionalidad | UTS BOCEMA | UTS MANZANARES EL REAL | UTS MIRAFLORES DE LA SIERRA | UTS SOTO DEL REAL | Total |
|----------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|----------------|
| Uruguay | 0,00% | 0,16% | 0,51% | 0,00% | 0,17% |
| Brasil | 0,31% | 0,32% | 0,00% | 0,13% | 0,17% |
| Polonia | 0,31% | 0,16% | 0,17% | 0,13% | 0,17% |
| Alemania | 0,00% | 0,32% | 0,00% | 0,13% | 0,13% |
| Nicaragua | 0,00% | 0,00% | 0,34% | 0,13% | 0,13% |
| Irlanda | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,26% | 0,09% |
| Estados Unidos | 0,00% | 0,00% | 0,17% | 0,13% | 0,09% |
| México | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,26% | 0,09% |
| Holanda | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,13% | 0,04% |
| Eslovenia | 0,00% | 0,16% | 0,00% | 0,00% | 0,04% |
| Bélgica | 0,00% | 0,16% | 0,00% | 0,00% | 0,04% |
| Francia | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,13% | 0,04% |
| Italia | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,13% | 0,04% |
| Portugal | 0,31% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,04% |
| Senegal | 0,00% | 0,00% | 0,17% | 0,00% | 0,04% |
| Canadá | 0,00% | 0,16% | 0,00% | 0,00% | 0,04% |
| El Salvador | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,13% | 0,04% |
| República Dominicana | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,13% | 0,04% |
| Egipto | 0,00% | 0,16% | 0,00% | 0,00% | 0,04% |
| Rusia | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,13% | 0,04% |
| Israel | 0,31% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,04% |
| Siria | 0,00% | 0,16% | 0,00% | 0,00% | 0,04% |
| Pakistán | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,13% | 0,04% |
| Nigeria | 0,00% | 0,00% | 0,17% | 0,00% | 0,04% |
| Suecia | 0,31% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,04% |
| No consta | 21,71% | 37,38% | 20,10% | 31,75% | 28,85% |
| TOTALES | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

Según la tabla anterior, los porcentajes de nacionalidad más destacables por UTS con respecto al resto de total de usuarios/as en cada una de ella serían:

- **UTS BOCEMA:** española (53,21%) y marroquí (11,93%).
- **UTS Manzanares El Real:** española (42,56%) y boliviana (8,41%).
- **UTS Miraflores de la Sierra:** española (50,60%) y marroquí (11,41%).
- **UTS Soto del Real:** española (47,30%) y marroquí (3,16%).

En cuanto a **los/as usuarios/as nuevos/as**, observamos que esta tendencia es similar: española (67,93 %), la marroquí (8,89 %), la boliviana (3,21 %) y la rumana (2,92 %). En los

expedientes nuevos, la presencia de población española es porcentualmente más significativa que el de resto de nacionalidades.

Existe un 7,29 % de usuarios/as a los/as que no se le ha registrado el dato de nacionalidad.

| País Nacionalidad | UTS BOCEMA | UTS MANZANARES EL REAL | UTS MIRAFLORES DE LA SIERRA | UTS SOTO DEL REAL | Total |
|-------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|------------|
| España | 75 | 143 | 109 | 139 | 466 |
| Rumanía | 4 | 1 | 2 | 13 | 20 |
| Bulgaria | 4 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| Reino Unido | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Italia | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Alemania | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Marruecos | 15 | 15 | 22 | 9 | 61 |
| Canadá | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Cuba | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Honduras | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| El Salvador | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Argentina | 1 | 0 | 1 | 7 | 9 |
| Paraguay | 0 | 4 | 0 | 2 | 6 |
| Uruguay | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Brasil | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Chile | 3 | 2 | 0 | 1 | 6 |
| Colombia | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| Bolivia | 4 | 17 | 0 | 1 | 22 |
| Ecuador | 0 | 3 | 0 | 8 | 11 |
| Ucrania | 1 | 6 | 0 | 0 | 7 |
| Polonia | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| No consta | 29 | 4 | 9 | 8 | 50 |
| TOTALES | 138 | 203 | 149 | 196 | 686 |

Según siguiente tabla, los porcentajes de nacionalidad más destacables por UTS con respecto al resto de total de usuarios/as en cada una de ella serían:

- **UTS BOCEMA:** española (54,35%) y marroquí (10,87%).
- **UTS Manzanares El Real:** española (70,44%) y boliviana (8,47%).
- **UTS Miraflores de la Sierra:** española (73,15%) y marroquí (14,77%).
- **UTS Soto del Real:** española (70,92%) y marroquí (6,63%).

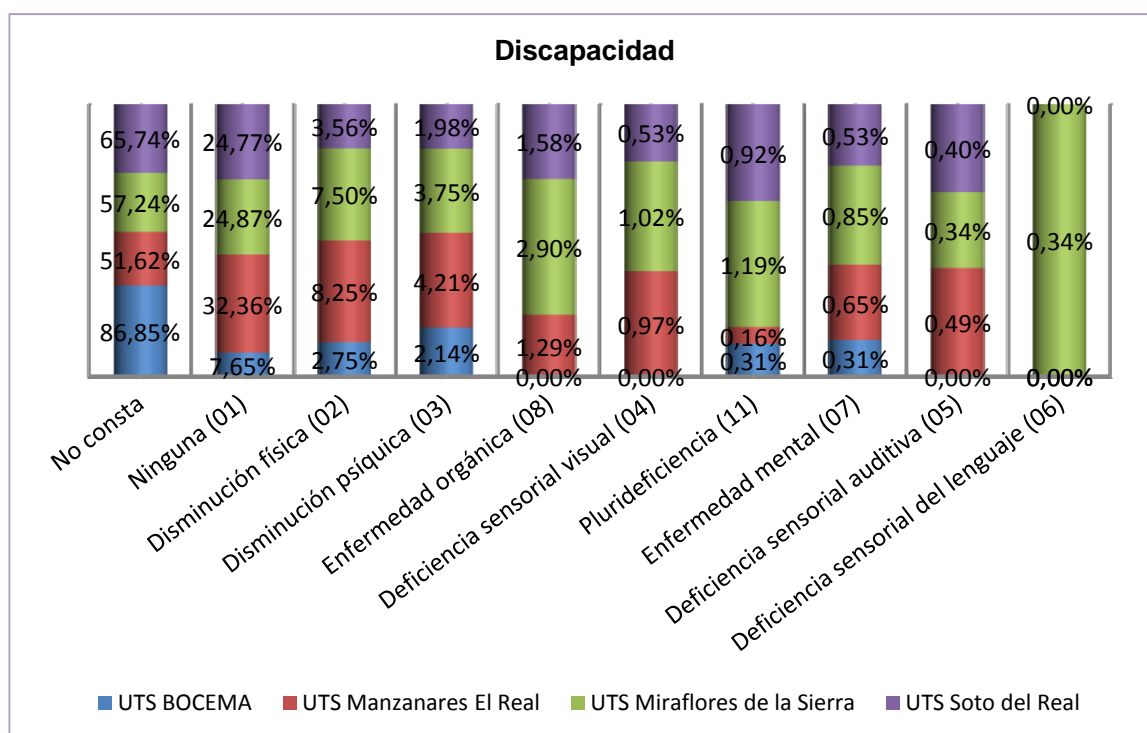
| País Nacionalidad | UTS BOCEMA | UTS MANZANARES EL REAL | UTS MIRAFLORES DE LA SIERRA | UTS SOTO DEL REAL | Total |
|-------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|----------------|
| España | 54,35% | 70,44% | 73,15% | 70,92% | 67,93% |
| Marruecos | 10,87% | 7,39% | 14,77% | 4,59% | 8,89% |
| Bolivia | 2,90% | 8,37% | 0,00% | 0,51% | 3,21% |
| Rumanía | 2,90% | 0,49% | 1,34% | 6,63% | 2,92% |
| Ecuador | 0,00% | 1,48% | 0,00% | 4,08% | 1,60% |
| Argentina | 0,72% | 0,00% | 0,67% | 3,57% | 1,31% |
| Colombia | 1,45% | 0,99% | 0,67% | 1,02% | 1,02% |
| Ucrania | 0,72% | 2,96% | 0,00% | 0,00% | 1,02% |
| Paraguay | 0,00% | 1,97% | 0,00% | 1,02% | 0,87% |
| Chile | 2,17% | 0,99% | 0,00% | 0,51% | 0,87% |
| Bulgaria | 2,90% | 0,00% | 0,00% | 0,51% | 0,73% |
| Reino Unido | 0,00% | 0,49% | 0,00% | 1,02% | 0,44% |
| Honduras | 0,00% | 0,00% | 2,01% | 0,00% | 0,44% |
| Brasil | 0,00% | 0,99% | 0,00% | 0,00% | 0,29% |
| Polonia | 0,00% | 0,00% | 0,67% | 0,51% | 0,29% |
| Italia | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,51% | 0,15% |
| Alemania | 0,00% | 0,49% | 0,00% | 0,00% | 0,15% |
| Canadá | 0,00% | 0,49% | 0,00% | 0,00% | 0,15% |
| Cuba | 0,00% | 0,49% | 0,00% | 0,00% | 0,15% |
| El Salvador | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,51% | 0,15% |
| Uruguay | 0,00% | 0,00% | 0,67% | 0,00% | 0,15% |
| No consta | 21,01% | 1,97% | 6,04% | 4,08% | 7,29% |
| TOTALES | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |

4.5 DISCAPACIDAD

Para el análisis de esta variable hay que tener en cuenta que este dato se recoge cuando la intervención realizada con la persona está motivada o vinculada a la situación de discapacidad que esta presenta, por lo que no se tiene una globalidad de los datos.

De los datos con los que se cuenta, la discapacidad asociada a un mayor número de usuarios/as es la física (131) seguida de la disminución psíquica (70) y de la enfermedad orgánica (37).

| Discapacidad | Total | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real |
|------------------------------------|-------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| No consta | 1438 | 284 | 319 | 336 | 499 |
| Ninguna | 559 | 25 | 200 | 146 | 188 |
| Disminución física | 131 | 9 | 51 | 44 | 27 |
| Disminución psíquica | 70 | 7 | 26 | 22 | 15 |
| Enfermedad orgánica | 37 | 0 | 8 | 17 | 12 |
| Deficiencia sensorial visual | 16 | 0 | 6 | 6 | 4 |
| Plurideficiencia | 16 | 1 | 1 | 7 | 7 |
| Enfermedad mental | 14 | 1 | 4 | 5 | 4 |
| Deficiencia sensorial auditiva | 8 | 0 | 3 | 2 | 3 |
| Deficiencia sensorial del lenguaje | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| TOTALES | 2291 | 327 | 618 | 587 | 759 |



5 AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL Y/O ESPECIAL NECESIDAD

Se han presentado un total de 263 solicitudes de ayudas de emergencia social y/o especial necesidad, de las cuales 203 se han concedido.

Los datos globales y según UTS por tipología de la ayuda se presentan en la siguiente tabla:

| TIPOLOGÍA | UTS El Boalo | | UTS Manzanares El Real | | UTS Miraflores de la Sierra | | UTS Soto del Real | | Total | |
|--|--------------|-----------|------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|-------------------|-----------|------------|------------|
| | S | C | S | C | S | C | S | C | S | C |
| 503011 - Ayudas familiares | 4 | 1 | 10 | 7 | 3 | 1 | 5 | 5 | 22 | 14 |
| 503012 - Ayudas para vivienda | 4 | 2 | 9 | 3 | 12 | 10 | 10 | 7 | 35 | 22 |
| 503013 - Ayudas becas de guardería | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 3 |
| 503014 - Ayudas complementarias: becas de libros, gastos farmacéuticos, transporte, etc. | 13 | 8 | 42 | 35 | 21 | 15 | 18 | 15 | 94 | 73 |
| 503018 - Ayudas económicas para alimentos | 7 | 7 | 18 | 17 | 45 | 42 | 17 | 15 | 87 | 81 |
| 503019 - Ayuda económica becas de comedor | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 8 | 3 | 19 | 10 |
| TOTAL | 33 | 21 | 85 | 65 | 85 | 70 | 60 | 47 | 263 | 203 |

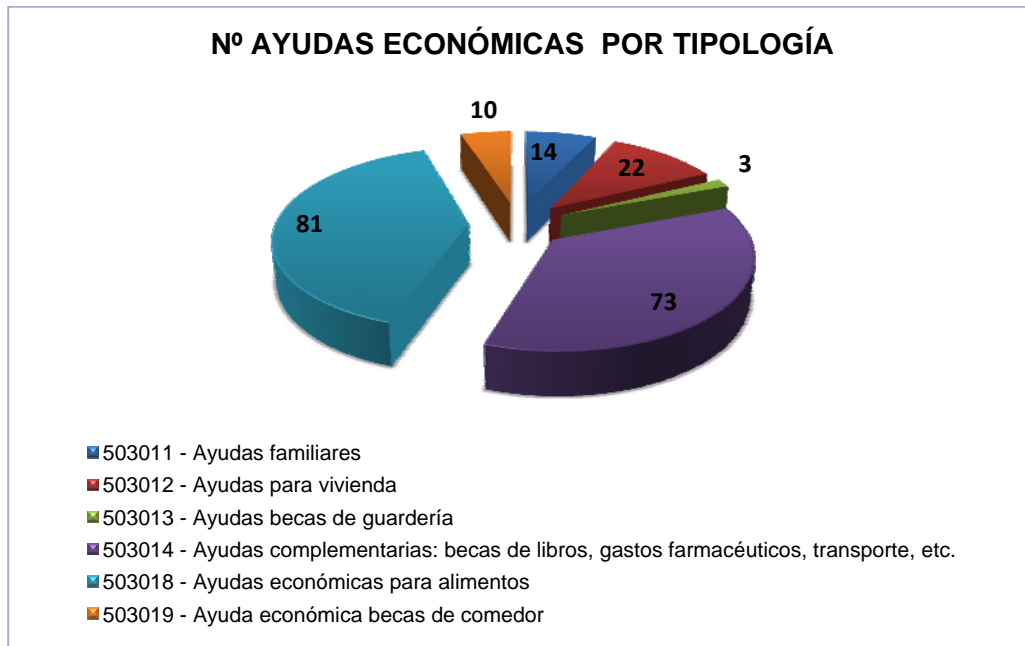
S= Solicitadas ; C= Concedidas

La cuantía del total de ayudas concedidas asciende a 33.389,65 €. Los importes por tipología de la ayuda se especifican en la siguiente tabla:

| TIPOLOGÍA | NÚMERO | CUANTÍA |
|--|------------|--------------------|
| 503011 - Ayudas familiares | 14 | 1.262,76 € |
| 503012 - Ayudas para vivienda | 22 | 3.988,42 € |
| 503013 - Ayudas becas de guardería | 3 | 269,83 € |
| 503014 - Ayudas complementarias: becas de libros, gastos farmacéuticos, transporte, etc. | 73 | 5.540,43 € |
| 503018 - Ayudas económicas para alimentos | 81 | 20.143,88 € |
| 503019 - Ayuda económica becas de comedor | 10 | 2.184,33 € |
| TOTAL | 203 | 33.389,65 € |

Por tipología en términos generales, el mayor número de ayudas corresponde en primer lugar a las de alimentos (39,90%); en segundo lugar, las ayudas complementarias (35,96%) que son aquellas cuyo objeto sea la cobertura de gastos de carácter extraordinario: libros, material escolar, transporte escolar o de otro tipo, formación no reglada, actividades ocupacionales, campamentos, gastos farmacéuticos, etc.; en tercer lugar, las ayudas para

vivienda (10,84%) relacionadas con fianzas, alquileres y gastos corrientes derivados del mantenimiento y conservación de la vivienda, etc.; en cuarto lugar se encuentran las ayudas familiares (6,90) que son aquellas orientadas a apoyar a procesos de integración social y prevención de situaciones de riesgo que afecten a personas o grupos familiares; en quinto lugar las ayudas para comedor escolar (4,93%); y por último, las ayudas para guardería (1,48%).



En lo que respecta a la cuantía, son las ayudas para alimentos las que han generado un mayor gasto, alcanzando un porcentaje del 59 %.

6 PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA

6.1 MEJORA HABITABILIDAD DE LA VIVIENDA

Se han gestionado en nuestro centro durante el 2012 una única ayuda por valor de 1.000 €.

6.2 AYUDA A DOMICILIO

La prestación del Servicio de ayuda a domicilio se lleva a cabo en nuestro Mancomunidad a través de la gestión indirecta de la empresa Caser Residencial.

Los datos de atención de este servicio son los que se detallan a continuación:

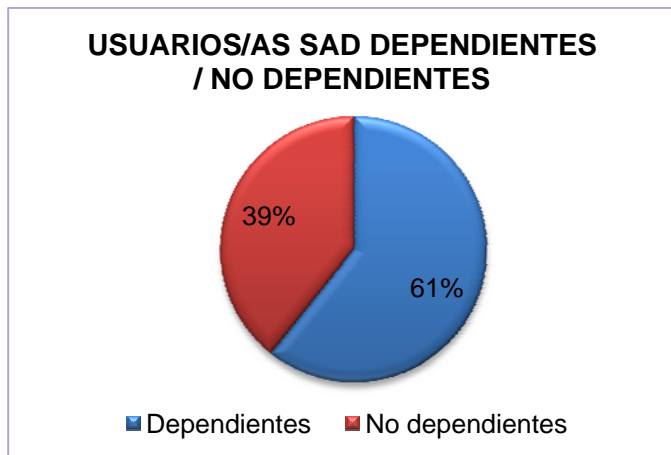
| SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO | NÚMERO | Nº Bajas Anual | Total Atendidos/as |
|-------------------------------|--------|----------------|--------------------|
| Nº Domicilios Vigentes | 85 | 11 | 96 |
| Nº Usuarios/as vigentes | 89 | 11 | 100 |

Con respecto a los sectores de referencia a los que pertenecen los/as usuarios/as en alta en enero de 2013, cabe señalar que en su mayoría se trata de personas mayores:

| SAD Nº Usuarios/as vigentes a 01-01-2013 | Nº Total |
|--|-----------|
| Personas Mayores | 84 |
| Personas con Discapacidad | 5 |
| TOTAL | 89 |



Si analizamos los/as usuarios/as en alta en enero de 2013 en relación con su situación de dependencia, el mayor porcentaje de usuarios/as en alta son dependientes (54) frente los/as usuarios/as no dependientes (34).



En nuestra Mancomunidad únicamente se prestan a través del SAD horas diurnas, cuyo precio asciende 16,10 €/hora, y horas festivas, a 17,08 €/hora.

Con respecto al coste del servicio en 2012 ha ascendido a 209.465,13 € cuya financiación se realiza en su totalidad a con cargo de la Mancomunidad, no existiendo copago.

| Total Horas | Nº Horas | Aportación Usuario/a | Aportación Mancomunidad | Coste Total |
|--------------|------------------|----------------------|-------------------------|---------------------|
| Diurna | 12.892,50 | 0,00 | 207.569,25 € | 207.569,25 € |
| Nocturna | 0,00 | 0,00 | 0,00 € | 0,00 € |
| Festiva | 111,00 | 0,00 | 1.895,88 € | 1.895,88 € |
| TOTAL | 13.003,50 | 0,00 | 209.465,13 € | 209.465,13 € |

6.3 TELEASISTENCIA

La prestación del Teleasistencia se lleva a cabo en nuestro Mancomunidad a través de un Convenio de Colaboración firmado con la Comunidad de Madrid y la FEMP. La empresa que gestiona este servicio es Cruz Roja Española.

Los datos de atención son los que se detallan a continuación:

| SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA | Nº Total | Nº Bajas Anual | Total Atendidos/as |
|---|----------|----------------|--------------------|
| Nº Domicilios Vigentes | 96 | 18 | 114 |
| Nº Usuarios/as vigentes | 101 | 19 | 120 |

Con respecto a los sectores de referencia a los que pertenecen los/as usuarios/as en alta en enero de 2012, cabe señalar que la mayoría son personas mayores.

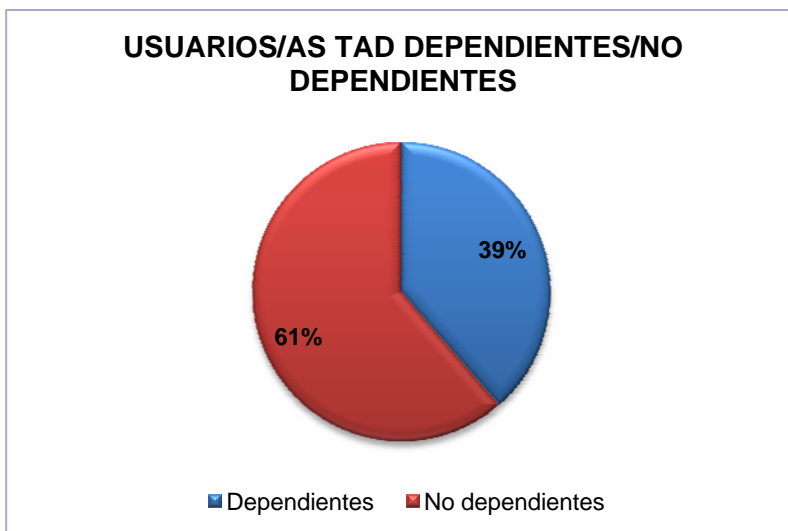
| TAD Nº Usuarios/as vigentes a 01-01-2013 | Nº Total |
|--|----------|
|--|----------|

| por sector | |
|---------------------------|------------|
| Personas Mayores | 99 |
| Personas con Discapacidad | 2 |
| TOTAL | 101 |



Con respecto a la modalidad de atención indicar que el 100% terminales son fijas.

Si analizamos los/as usuarios/as en alta en el servicio de teleasistencia en enero de 2013 en relación con su situación de dependencia, el mayor porcentaje de usuarios/as en alta son no dependientes, el 61%, frente a un 39% de usuarios/as dependientes.



El coste total del servicio de teleasistencia ha ascendido a 6.782,03 €. El total de gasto se ha realizado con cargo a lo establecido en Convenio, no existiendo en este servicio financiación mediante el copago de los/as usuarios/as, ni contratación privada de terminales por encima de convenio. La distribución del coste por meses la podemos ver a continuación:

| MESES | COSTE |
|--------------|-------------------|
| Enero | 557,95 € |
| Febrero | 552,53 € |
| Marzo | 554,66 € |
| Abril | 551,18 € |
| Mayo | 547,88 € |
| Junio | 563,96 € |
| Julio | 592,04 € |
| Agosto | 590,88 € |
| Septiembre | 573,84 € |
| Octubre | 569,77 € |
| Noviembre | 563,77 € |
| Diciembre | 563,57 € |
| TOTAL | 6.782,03 € |

7 GESTIÓN DE CITA PREVIA

Para el análisis de la “Gestión de cita previa”, hay que considerar que durante la baja laboral de la Trabajadora Social de la UTS de Miraflores de la Sierra, hay citas que han sido atendidas por la Trabajadora Social de otra UTS o por Dirección, y que no se han recogido en la aplicación SIUSS.

No se exponen las citas de la Directora, la Educadora de Familia y las profesionales del PMORVG al no grabarse estas en la aplicación SIUSS.

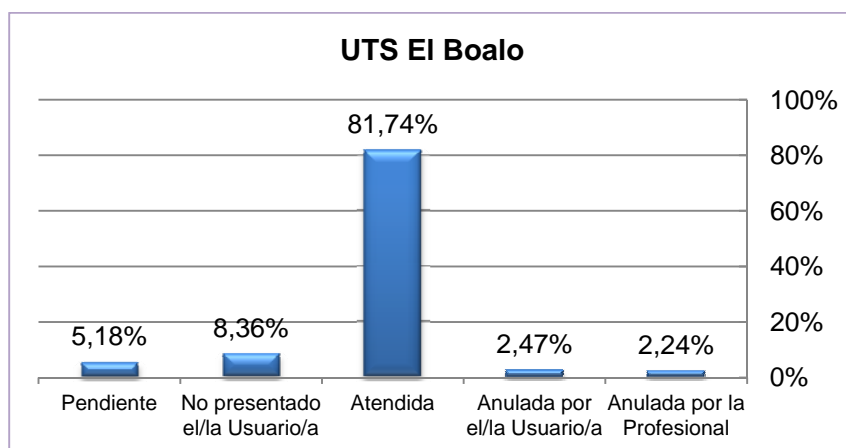
Las citas han sido dadas por el personal auxiliar administrativo mediante atención telefónica o presencial en la sede, por correo postal (41 de ellas) o bien por la Trabajadora Social responsable de la UTS en los casos de seguimiento.

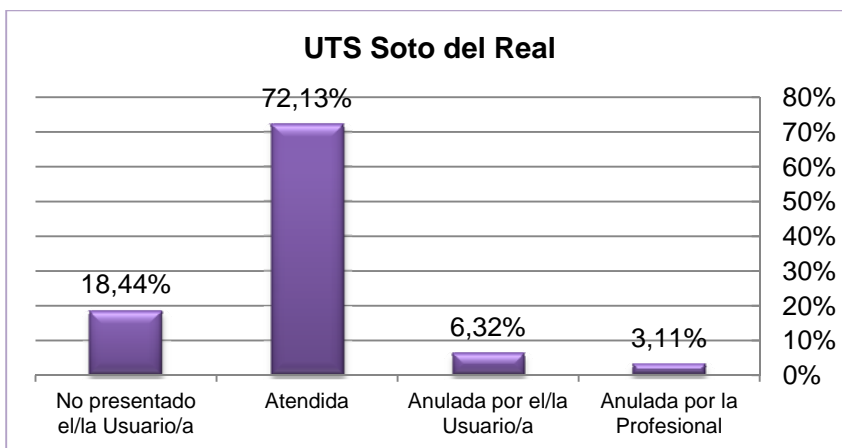
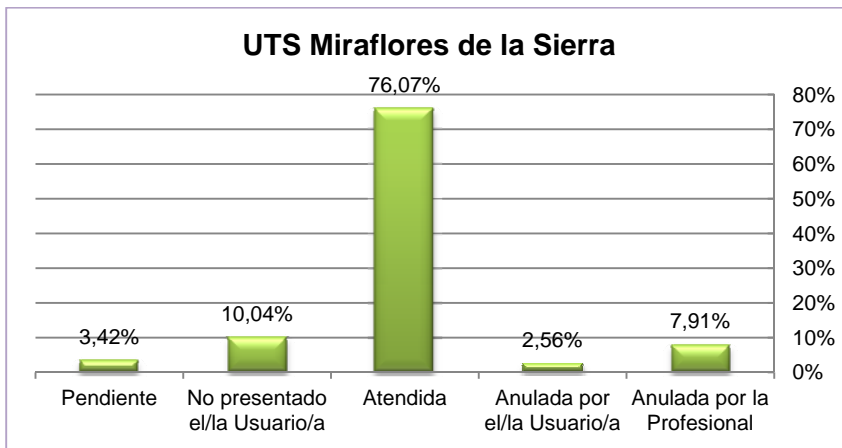
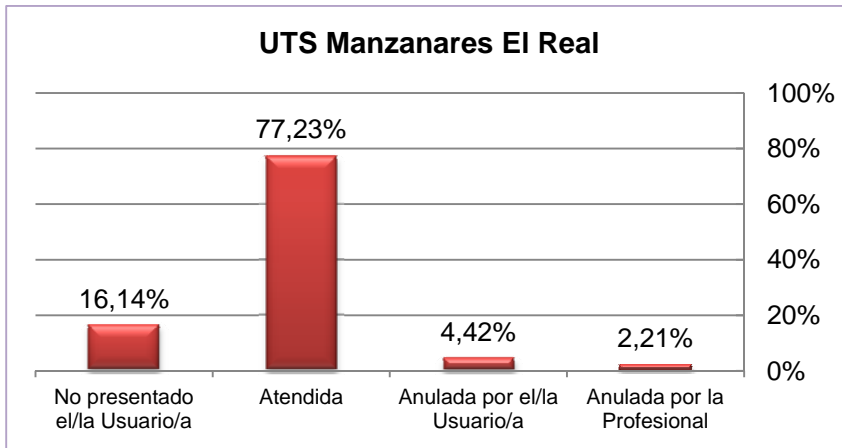
Igualmente, hay que tener en cuenta que las atenciones de urgencia y las atenciones telefónicas a usuarios/as no son recogidas en el programa.

A continuación, se presenta una tabla por UTS de las citas contenidas en la “Gestión de cita previa” por estado. Indicar que las correspondientes a “Reserva de tiempo” hacen referencia a días de vacaciones o libre disposición de las Trabajadora Sociales y a reuniones mantenidas con otros/as profesionales, que se recogen con esta codificación para facilitar la gestión de agenda, y las “Anuladas por la profesional” son las que se han modificado el día o bien por cuestiones de baja temporal de la Trabajadora Social, por asistencia obligatoria de la Trabajadora Social a una reunión o porque se ha adelantado en el tiempo la cita por valorar urgencia (no se elimina ni modifica ninguna cita dada, se actualiza el estado y se graba una nueva):

| UTS | Estado | Nº de Citas |
|-----------------------------|--------------------------------|-------------|
| UTS El Boalo | Anulada por la Profesional | 19 |
| | Anulada por el/la Usuario/a | 21 |
| | Atendida | 694 |
| | No presentado el/la Usuario/a | 71 |
| | Pendiente | 44 |
| | Reserva de tiempo (Sin estado) | 113 |
| UTS Manzanares El Real | Anulada por la Profesional | 23 |
| | Anulada por el/la Usuario/a | 46 |
| | Atendida | 804 |
| | No presentado el/la Usuario/a | 168 |
| | Reserva de tiempo (Sin estado) | 110 |
| UTS Miraflores de la Sierra | Anulada por la Profesional | 74 |
| | Anulada por el/la Usuario/a | 24 |
| | Atendida | 712 |
| | No presentado el/la Usuario/a | 94 |
| | Pendiente | 32 |
| | Reserva de tiempo (Sin estado) | 94 |
| UTS Soto del Real | Anulada por la Profesional | 29 |
| | Anulada por el/la Usuario/a | 59 |
| | Atendida | 673 |
| | No presentado el/la Usuario/a | 172 |
| | Reserva de tiempo (Sin estado) | 125 |

En los siguientes gráficos, se exponen las citas según estado por UTS. En estos datos, se han eliminado las reservas de tiempo:



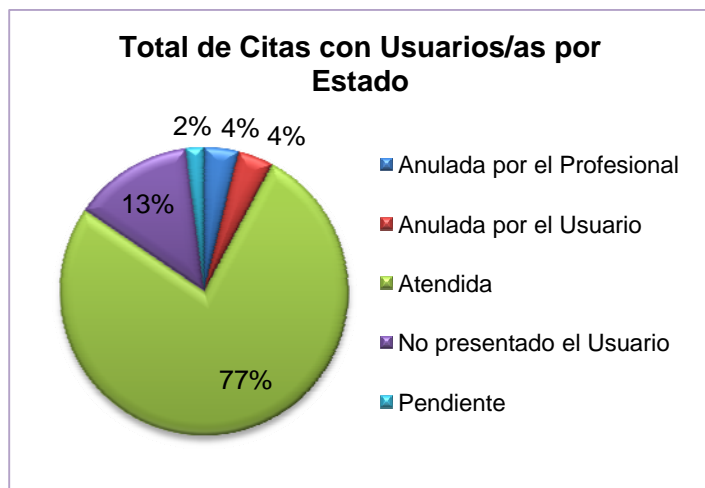


Presentamos estos mismos datos en la siguiente tabla según porcentaje con respecto a cada UTS:

| UTS | Estado | % Citas |
|-----------------------------|-------------------------------|---------|
| UTS El Boalo | Anulada por la Profesional | 2,24% |
| | Anulada por el/la Usuario/a | 2,47% |
| | Atendida | 81,74% |
| | No presentado el/la Usuario/a | 8,36% |
| | Pendiente | 5,18% |
| UTS Manzanares El Real | Anulada por la Profesional | 2,21% |
| | Anulada por el/la Usuario/a | 4,42% |
| | Atendida | 77,23% |
| | No presentado el/la Usuario/a | 16,14% |
| UTS Miraflores de la Sierra | Anulada por la Profesional | 7,91% |
| | Anulada por el/la Usuario/a | 2,56% |
| | Atendida | 76,07% |
| | No presentado el/la Usuario/a | 10,04% |
| | Pendiente | 3,42% |
| UTS Soto del Real | Anulada por la Profesional | 3,11% |
| | Anulada por el/la Usuario/a | 6,32% |
| | Atendida | 72,13% |
| | No presentado el/la Usuario/a | 18,44% |

En total en las UTS por estado de la cita, obtenemos que de las citas recogidas en la aplicación, se atienden a un 77 % de citas previas, y un significativo 13 %, son no presentadas por el/la usuario/a:

| CITAS POR ESTADO | TOTAL CITAS |
|------------------------------------|-------------|
| Anulada por el Profesional | 145 |
| Anulada por el Usuario | 150 |
| Atendida | 2883 |
| No presentado el Usuario | 505 |
| Pendiente | 76 |
| Total citas con usuarios/as | 3759 |



Para hacer una aproximación del número de citas atendidas por día, consideramos los días laborables de lunes a jueves, ya que aunque si bien se ha atendido a personas los viernes, en principio este día queda reservado para la valoración en equipo de las ayudas de emergencias solicitadas en esa semana y a las reuniones de equipo para coordinación con Dirección.

En cuanto a los datos de media de citas atendidas por día de atención, obtenemos los siguientes datos:

| UTS | Citas Atendidas | Media cita/Día de Atención |
|------------------------|-----------------|----------------------------|
| UTS El Boalo | 694 | 4,6 |
| UTS Manzanares El Real | 804 | 8,1 |
| UTS Miraflores | 712 | 7,3 |
| UTS Soto del Real | 673 | 6,8 |

En cuanto al total de cita que se dan al día⁴, considerando los días laborables del 2012 de lunes a viernes, obtenemos que diariamente se dan un total 15 citas (no han contado las reservas de tiempo)

OTROS INDICADORES A CONSIDERAR

⁴ Para el cálculo se han los días laborables del año 2012 dividido entre el total de citas dadas.

| DENOMINACIÓN DEL INDICADOR | FORMA DE CÁLCULO | VALOR | COMENTARIOS |
|----------------------------|---|--|---|
| Cobertura | Usuariosx1.000/habitantes del municipio | 76,94 personas atendidas de cada 1000 habitantes | 2291 usuarios-as atendidos-as por 1000/29775 |
| Incidencia | Nº de casos atendidos en el añox1.000/habitantes del municipio | 43 expedientes familiares atendidos por cada 1000 habitantes | 1268 expedientes atendidos por 1000/29775 habitantes |
| Intensidad | Actividades realizadas con ciudadanos a lo largo del año/usuarios-as durante el año | 3,26 gestiones/actividades por usuario/a | 7479 gestiones/actividades entre 2291 usuarios-as atendidos-as |
| Carga de trabajo | Población/trabajadoras de atención directa | 4962,50 habitantes por trabajadora de atención directa | En las 6 trabajadoras se incluyen las TS, la EF y la auxiliar administrativa que atiende en centralita realizando funciones de información en las UTS (29775 habitantes /6 trabajadoras). |
| Carga de trabajo (II) | Población/Trabajadoras Sociales de atención directa | 7444 habitantes por Trabajadora Social | 29775 personas atendidas/4Trabajadora Sociales |
| Carga de trabajo (III) | Población/Educadora de Familia de atención directa | 29775 habitantes por Educadora | 29775/1 |

Anexo 1. **Paro municipal y población activa**

| Mes | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real |
|--------------------|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Enero | 511 | 670 | 592 | 488 |
| Febrero | 530 | 683 | 592 | 496 |
| Marzo | 524 | 680 | 595 | 500 |
| Abril | 533 | 672 | 593 | 495 |
| Mayo | 528 | 684 | 614 | 503 |
| Junio | 528 | 676 | 583 | 474 |
| Julio | 535 | 686 | 597 | 477 |
| Agosto | 543 | 715 | 590 | 486 |
| Septiembre | 521 | 718 | 617 | 511 |
| Octubre | 534 | 708 | 636 | 537 |
| Noviembre | 534 | 715 | 629 | 552 |
| Diciembre | 541 | 710 | 629 | 558 |
| Media anual | 530 | 693 | 606 | 506 |

Fuente: SEPE

| | UTS BOCEMA | UTS Manzanares El Real | UTS Miraflores de la Sierra | UTS Soto del Real |
|--|------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Población 18 a 65 años* | 4776 | 5442 | 4080 | 5475 |
| Porcentaje paro entre la población de 18 a 65 años | 11,10% | 12,74% | 14,84% | 9,25% |

* Fuente: INE