

# Memoria2020

Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia



**Edita:**

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia

# 00

## ÍNDICE

<b>01</b>	<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>02</b>	<b>El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia</b>	<b>7</b>
	- Presentación	7
	- Servicios del Departamento	8
	- Presupuesto ejecutado	10
<b>03</b>	<b>Datos globales de atención</b>	<b>11</b>
	- Datos globales de atención	11
	- Iniciativas destacadas ante la emergencia socio-sanitaria del Covid-19	16
<b>04</b>	<b>Acceso al Sistema de Servicios Sociales</b>	<b>18</b>
	- Servicios Sociales de Base (SSB)	18
	- Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS)	26
<b>05</b>	<b>Servicios y prestaciones básicas para la población en general</b>	<b>28</b>
	- Ayudas de Emergencia Social (AES)	28
	- Programa de prestaciones económicas municipales y otras	29
	- Programa de Asistencia Domiciliaria (PAD)	32

- Programas de atención comunitaria (SSB)	34
<b>06 Infancia, adolescencia y sus familias</b>	<b>36</b>
- Programas de promoción, prevención y participación	37
Programa taller de emociones	37
Programa de participación infantil y adolescente Aktibatu	38
Elkargune de infancia y adolescencia	38
Programas de parentalidad positiva:	39
- Descubre tu potencial para educar a tus hijos e hijas	39
- “Senidegune” un espacio educativo familiar	39
- Buenas prácticas en la atención y educación	40
- Programa de prevención “Prólogo”	40
Programa municipal de educación de calle – PEC	41
- Programas de apoyo a la familia y de intervención en situaciones de riesgo y desprotección infantil y adolescente	42
Programas de apoyo a la familia:	42
- Programa de atención psicológica	42
- Programa “Orain” de cuidado temporal puntual	43
- Programa de intervención precoz en situaciones de violencia filiofamiliar	43
- Programa “Egokitzen” de coparentalidad positiva	44
Programas de intervención en situaciones de riesgo y desprotección	45
- Evaluación e intervención en situaciones de desprotección	45
- Programa “Pausoka” de apoyo psicoeducativo	45
- Programa ASASI, asesoría psicológica en abuso sexual infantil	46
- Programas de preservación familiar:	46
- Programa “ADA” de apoyo y desarrollo acompasado	47
- Programa “Bidatu” de apoyo educativo y alojamiento	48
- Centros socioeducativos	49
<b>07 Violencia machista</b>	<b>50</b>
- Unidad de atención “Onarpen”	50
- Servicios de alojamiento-pisos de acogida	51
- Programa de Teleasistencia - ATENPRO (móvil-GPS)	51
<b>08 Personas en situación de riesgo de exclusión social y/o exclusión residencial</b>	<b>52</b>
- Recursos de acogida	52
Centro municipal de acogida social: CMAS	52

Centro municipal de noche: Aterpe	53
Dispositivo de alojamiento invernal: DAI	54
Centro municipal de día: Estrada	55
- Servicios de alojamiento	56
Viviendas tuteladas para personas en riesgo de exclusión	56
Pisos de acogida para la atención de situación de urgencia social	57
- Equipo de alta intensidad - Hurbil	58
<b>09 Inserción socio-laboral</b>	<b>59</b>
<b>10 Personas mayores</b>	<b>61</b>
- Centros y programas comunitarios	61
Centros socioculturales de mayores (CSCM)	61
- Servicios: acogida, audiovisuales y exposiciones, puntos de lectura, peluquería, podología	62
- Participación de las personas mayores	63
- Programas de animación sociocultural	67
o Intervención comunitaria	
o Intervención permanente (cursos y talleres)	
- Programa “Activa tu barrio”	67
- Programa sociomotriz	68
Programación comunitaria	70
Comedores	70
Programa de apoyo a familias cuidadoras de personas mayores	71
- Alojamientos alternativos al domicilio y atención diurna	72
Servicios de atención diurna	72
Apartamentos tutelados	73
Viviendas comunitarias	74
- Centro integral de atención a mayores (CIAM) San Prudencio	75
Residencia permanente	75
Atención a situaciones de urgencia	75
Centro de día San Prudencio	76
Servicios transversales (cocina y lavandería)	77
- Gestión de la demanda de recursos para personas mayores	78
<b>11 Más información en...</b>	<b>79</b>

## 01 Introducción

El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia presenta su nueva Memoria 2020. Un año marcado por la emergencia socio-sanitaria del Covid-19, pero en el que también se ha seguido trabajando en sus tres líneas estratégicas:

- Garantía de derechos y calidad de vida, culminando la adecuación de los servicios sociales municipales al marco normativo y competencial de los servicios sociales y reforzando la colaboración con otros sistemas para dar una respuesta integrada y coordinada a las necesidades de la ciudadanía.
- Desarrollo comunitario y provisión de recursos, programas y prestaciones que permitan abordar los grandes retos que afrontamos. A saber, las situaciones de pobreza y desigualdades, la crisis de cuidados y vínculos, el envejecimiento de la población y la respuesta a las necesidades sociales crecientes, complejas y diversas.
- Innovación y calidad para consolidar unos servicios sociales municipales modernos, referentes cercanos para toda la ciudadanía.

Bajo estas 3 líneas estratégicas, en este año 2020 destacamos:

- Aprobación del convenio marco de cooperación entre el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y la Diputación Foral de Álava, para el trasvase de las competencias todavía pendientes en materia de servicios sociales.
- Adecuación de la residencia Aurora para su transformación en vivienda comunitaria.
- Nuevo diseño del programa municipal de viviendas tuteladas para personas en situación de exclusión residencial y ampliación del centro de noche Aterpe.
- Creación del centro sociocultural de mayores de San Martín.
- Apertura del primer comedor social municipal de Vitoria-Gasteiz en “Los Arquillos”.
- Incorporación, tras la oferta pública de empleo, de nuevas/os profesionales.

La Memoria que se presenta este año incluye un apartado específico relativo a la emergencia socio-sanitaria, pero además ha modificado su formato y actualizado sus contenidos, para conseguir un documento más ágil, bilingüe y que no duplique información ya disponible en la web. Por este último motivo, se ha incorporado en este documento un último apartado con enlaces web, que permiten consultar más en detalle información de los distintos recursos así como las noticias de los servicios sociales municipales que se van generando.

Por último, quiero seguir destacando el compromiso y el trabajo realizado por cada una de las y los trabajadoras/es municipales, tanto para dar respuesta a la crisis actual como para hacer posible que los Servicios Sociales de nuestra ciudad sigan siendo un referente.

Jon Armentia

Concejal delegado del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia

## 02 El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia

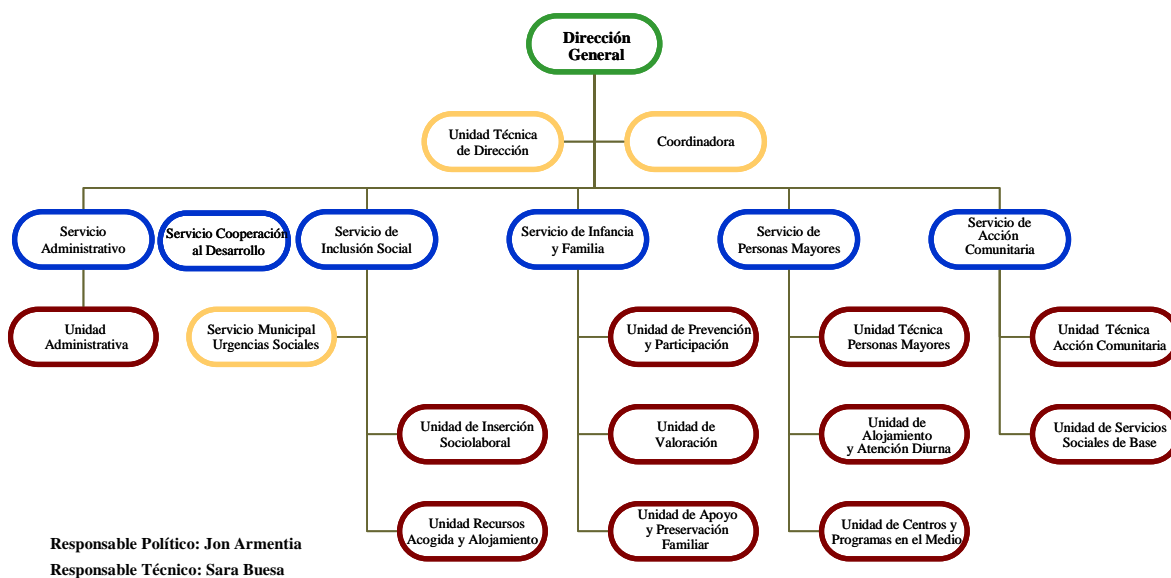
### Presentación

El Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia constituye la red pública de servicios sociales más próximos a la ciudadanía, teniendo como misión construir comunidad, favoreciendo la autonomía y el bienestar social de las personas que viven en Vitoria-Gasteiz.

En el año 2019 se incorpora al Departamento el Servicio de Cooperación al Desarrollo, entendiendo que en la lucha contra las desigualdades, las políticas sociales deben desarrollarse en un eje local-global.

Con una plantilla de contratación directa de 477 personas, en lo que respecta a las Políticas Sociales diferenciamos servicios de carácter generalista o polivalente de otros más específicos:

- de carácter generalista son los Servicios Sociales de Base (SSB), dependientes del Servicio de Acción Comunitaria, y el Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) perteneciente al Servicio de Inclusión Social
- los Servicios específicos son los de Infancia y Familia, Inclusión Social y Personas Mayores



La intervención se desarrolla mediante amplio equipo profesional que constituye el primer recurso de los servicios sociales, donde la tramitación de recursos y el acceso a programas se encuadra en el marco de una intervención profesional que se fundamenta en una interacción directa y consensuada con la persona (modelo de atención integral centrada en la persona - MACP).

Además de la atención individual y familiar, el Departamento realiza una importante tarea de intervención comunitaria, promocionando la participación y el potencial integrador de la ciudad.

## **Servicios del Departamento**

### **Servicio de Acción Comunitaria**

Su actuación se desarrolla de forma descentralizada a través de los 14 Servicios Sociales de Base (SSB) de la ciudad y se concibe como un servicio de intervención social generalista, de base o primaria que:

- informa, valora, diagnostica y orienta sobre los servicios sociales existentes, tanto municipales como de otras instituciones y sectores
- gestiona programas personales de carácter generalista y propone la aplicación de los específicos
- desarrolla e implementa actuaciones preventivas y promocionales, abiertas a la población en general o centradas en colectivos específicos

Todas estas intervenciones directas se complementan y refuerzan con intervenciones indirectas de coordinación con profesionales de otros ámbitos que tengan relación con la persona, la familia, el grupo o la comunidad, propiciando así el desarrollo de un trabajo en red.

### **Servicio de Inclusión Social**

Actúa como un servicio específico y se fundamenta en la responsabilidad que la administración pública tiene con aquellas personas que presentan una mayor vulnerabilidad social y que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

Asimismo, y para todo el Territorio Histórico de Álava, asume la atención inmediata o primera atención de urgencia (Servicio Municipal de Urgencias Sociales - SMUS).

El Servicio de Inclusión Social está dotado con programas y recursos para la atención a personas cuyas condiciones de vida y trayectorias vitales, han incrementado dicha vulnerabilidad: personas en exclusión residencial, formativa y laboral, personas en tránsito, violencia machista y otras necesidades emergentes que presentan situaciones de diversa complejidad.

### **Servicio de Infancia y Familia**

El Servicio de Infancia y Familia, de forma operativa, es el encargado de coordinar y hacer operativa la misión del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de “*salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes de nuestro municipio para lograr su bienestar, mediante el desarrollo de acciones preventivas y acciones protectoras que aseguren la respuesta a sus necesidades*”.

Este servicio específico en el ámbito de la infancia y la adolescencia combina su acción de motor, gestor y coordinador del II Plan de Infancia y Adolescencia, junto con acciones de promoción y prevención dirigidas a toda la población en general, y además, incorpora la valoración e

intervención en situaciones de desprotección infantil y adolescente de grado moderado a través de recursos de apoyo y de preservación familiar.

### **Servicio de Personas Mayores**

Partiendo de la propuesta del “envejecimiento activo”, este Servicio de centra en:

- Fomentar el desarrollo personal y social, promoviendo la autonomía y los vínculos sociales facilitando el disfrute del tiempo libre y la participación en la vida social y comunitaria. Para ello dispone de 16 centros socioculturales de mayores.
- Contribuir a que las personas mayores puedan vivir en su entorno durante el mayor tiempo y en la mejor situación posible a través de distintos recursos: comedores, servicios de atención diurna, programa de apoyo a familias cuidadoras...
- Proporcionar alojamiento alternativo a aquellas personas mayores que, por diversas razones, no pueden permanecer en su vivienda habitual, mediante recursos tales como CIAM San Prudencio, las viviendas comunitarias o los apartamentos tutelados.

### **Servicio de Cooperación al Desarrollo**

Gestiona la cooperación al desarrollo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, que destina un porcentaje del presupuesto municipal a la Ayuda Oficial al Desarrollo, fomentando en la ciudadanía vitoriana la solidaridad con los pueblos más desfavorecidos.

El Plan Director de Cooperación al Desarrollo para el período 2016-2019, que se ha prorrogado de hecho en 2020, define dos áreas de acción complementarias:

- la cooperación al desarrollo en sentido amplio: programas de cooperación al desarrollo, protección de los derechos humanos, intervenciones de emergencia, etc.
- la sensibilización y educación para el desarrollo: programas de información, sensibilización y educación para el desarrollo dirigidos a la ciudadanía vitoriana y una adecuada comunicación.

A riesgo de simplificar, puede decirse que en el primer caso se trata de “actuar en el Sur” y en el segundo, de “actuar en Vitoria-Gasteiz”. Esta diferenciación no significa que el área de cooperación no deba contribuir al primer objetivo del Plan -el fomento de la solidaridad- ni que se ignoren las interrelaciones que deben existir entre una y otra.

En el siguiente enlace puede consultarse la versión completa de la Memoria de Cooperación: [www.vitoria-gasteiz.org/cooperacion](http://www.vitoria-gasteiz.org/cooperacion)

Para finalizar este apartado, señalar que los datos referidos a los servicios sociales municipales que figuran en este documento no se agrupan por el Servicio desde el que se gestionan, sino que para facilitar su lectura se agrupan en áreas temáticas.

## Presupuesto ejecutado año 2020

El presupuesto ejecutado durante 2020 por el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia ascendió a 70.987.560,96 que supuso el 19,50 % del presupuesto total del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

PRESUPUESTO EJECUTADO AÑO 2020	
<b>Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia</b>	70.987.560,96
<b>Total Ayuntamiento</b>	364.068.220,85
Un 19,50% del total del presupuesto municipal está destinado al Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia	

### NOTAS:

- Presupuesto Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia (presupuesto ejecutado con remanentes): hay una serie de gastos, que corresponden a nuestro departamento, que no aparecen computados por estar centralizados en departamentos transversales como Mantenimiento (reparaciones, limpieza, maquinaria y edificios...), Hacienda (gas, luz, ...), Nuevas Tecnologías (equipos informáticos y telefónicos), Urbanismo (inversiones en centros...).

- Presupuesto total Ayuntamiento: Se trata del presupuesto total ejecutado del Ayuntamiento en el año 2020 (con remanentes), sin incluir las sociedades ni organismos.

PRESUPUESTO DEPARTAMENTO POR CAPÍTULO Y POR SERVICIOS					
AÑO 2020	CAP. I	CAP. II	CAP. IV	CAP. VI	TOTAL
Servicios general	2.992.644,68	309.128,82	224.988,58	0,00	3.526.762,08
Infancia y Familia	1.247.326,94	3.133.236,67	59.497,17	2.578,00	4.442.638,78
Personas Mayores	15.479.893,21	7.740.696,18	119.602,52	173.342,28	23.513.534,19
Acción Comunitaria	4.780.142,70	13.425.984,85	12.321.397,31	5.999,18	30.533.524,04
Inclusión Social	2.223.283,37	1.481.451,68	2.689.713,65	47.684,44	6.442.133,14
Cooper. Desarrollo	268.999,61	150.677,45	2.109.291,67	0,00	2.528.968,73
<b>TOTAL</b>	<b>26.992.290,51</b>	<b>26.241.175,65</b>	<b>17.524.490,90</b>	<b>229.603,90</b>	<b>70.987.560,96</b>

Por capítulos, el Capítulo I (personal) absorbe el 38,02 % del presupuesto; el Capítulo II (bienes corrientes y servicios para realizar los programas) el 36,97%; el Capítulo IV (transferencias corrientes) el 24,69%; y el capítulo VI (maquinaria, mobiliario e inversiones) el 0,32% del presupuesto.

## 03 Datos globales de atención

### Datos globales de atención - año 2020

En este capítulo, a diferencia del resto de la Memoria, se presenta una síntesis global de datos referida a la intervención social municipal registrada en el sistema informático. Con esta primera síntesis de datos se da una visión general de la atención prestada en cuanto al volumen y perfil de la misma, evitando así que el resto de datos de los distintos recursos o programas que se muestran en apartados posteriores, sean percibidos de forma aislada e independiente.

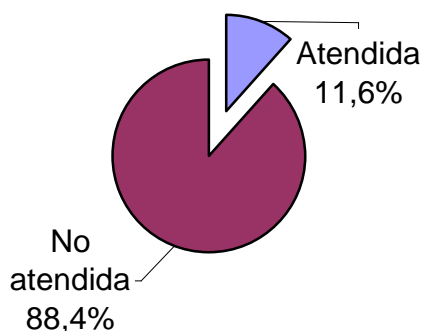
Por otro lado, al final de este epígrafe se adjunta un subapartado que sintetiza las principales iniciativas llevadas a cabo desde los servicios sociales municipales ante la emergencia socio-sanitaria del Covid-19.

El número de familias atendidas en el año 2020 (expedientes familiares que han estado activos en algún momento del año) ascendió a 16.643; en estos 16.643 expedientes familiares, había un total de 32.447 personas.

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
<b>FAMILIAS</b> atendidas en el año	<b>16.286</b>	<b>16.642</b>	<b>16.643</b>
<b>PERSONAS</b> atendidas en el año	<b>32.082</b>	<b>32.965</b>	<b>32.447</b>

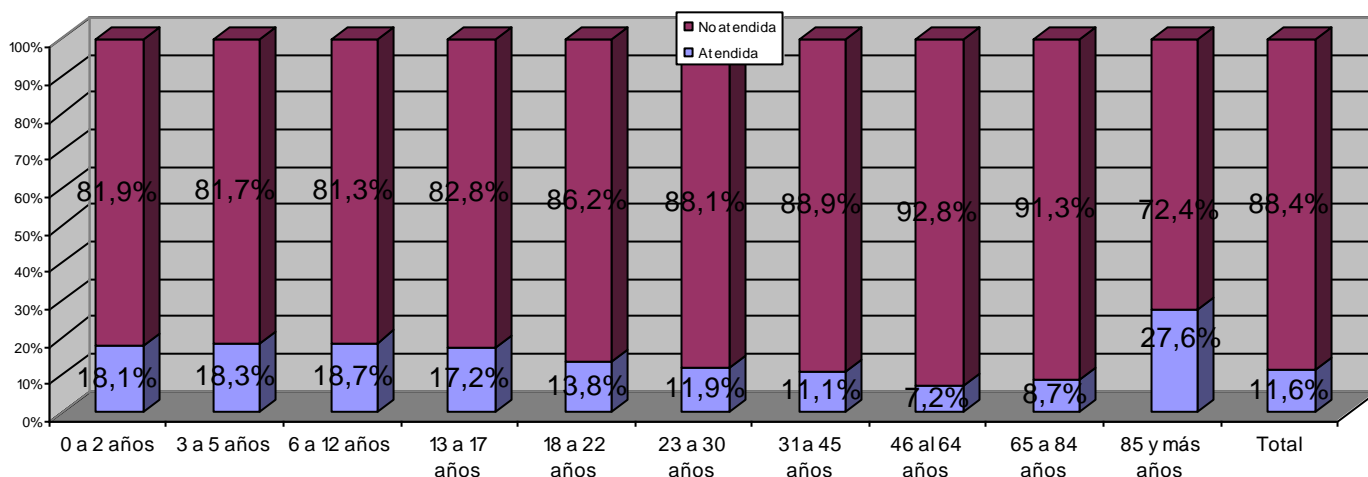
Tras haber mostrado la cifra anual referida al número de expedientes que han estado activos en el año, nos centramos en la situación vigente a fin de año, es decir, “la foto” de la atención en un momento puntual (fin de año). A fecha 31 de diciembre de 2020, el número de expedientes familiares vigentes es de 14.892. En estos 14.892 expedientes familiares hay dadas de alta 29.456 personas, por lo tanto, a final del año 2020 se atiende al 11,6% de la población empadronada.

#### Porcentaje de población atendida



En el siguiente gráfico se desagrega este porcentaje de población atendida según tramo de edad. Por ejemplo, dentro del tramo de edad de las personas con 85 o más años, se atiende al 27,6% de la población empadronada, mientras que en el tramo (46 a 64 años) se queda en el 7,2% y dentro de las personas menores de 18 años se sitúa en el 18,1%.

**Personas atendidas, con respecto de empadronadas, según tramo edad %**



Después de haber presentado los datos globales de atención, nos centramos en la evolución del número de expedientes familiares atendidos a fecha 31 de diciembre:

EVOLUCIÓN EXPEDIENTES FAMILIARES VIGENTES			
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Acción Comunitaria	11.651	12.477	12.848
Servicio Municipal de Urgencias Sociales SMUS	974	913	487
Infancia y Familia	360	345	350
Personas Mayores	943	937	906
Inclusión Social (sin considerar SMUS)	302	314	301
<b>Total</b>	<b>14.230</b>	<b>14.986</b>	<b>14.892</b>

Como puede observarse en el anterior cuadro, el número total de expedientes familiares se mantiene estable (mínimo descenso del -0,6%); sin embargo, al ver los datos desagregados por servicio se constata que el descenso de expedientes vigentes se produce en las intervenciones de carácter más puntual (SMUS), mientras que el número de expedientes en los Servicios Sociales de Base continúa incrementándose.

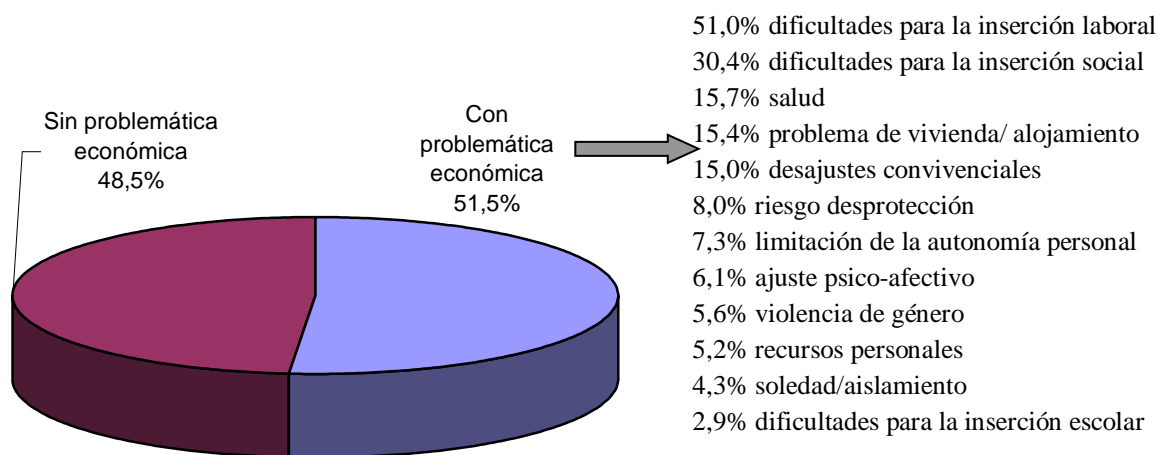
Los principales datos relativos al perfil de la atención se muestran a continuación, constatándose que:

- La mitad de las unidades convivenciales atendidas (50,3%) son unipersonales, con un ligero aumento en los últimos tres años.
- Se continúa observando un incremento en el número de personas mayores de 65 años atendidas. En la actualidad, una de cada tres unidades convivenciales atendidas (33,4%) tiene una persona de referencia de 65 ó más años.
- La bajada en el número de personas transeúntes atendidas es una constante que se repite en los últimos años, pero este último año el descenso ha sido aún más acusado.
- En el 57,9% de los expedientes vigentes, la persona de referencia tiene la nacionalidad española. El porcentaje de personas atendidas con una nacionalidad de América del Sur, se está incrementando.
- De las 14.892 familias atendidas, 4.330 tienen personas menores de edad a cargo (29,1%).

<b>EVOLUCIÓN EXPEDIENTES FAMILIARES VIGENTES A FECHA 31 DICIEMBRE</b>				
<b>según condición familia/tipo de familia/sexo/nacionalidad y edad de la persona de referencia</b>				
		<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Tipo de familia</b>	Hogar unipersonal	7.014 (49,3%)	7.484 (49,9%)	7.488 (50,3%)
	Hogar nuclear con hijos	2.648 (18,6%)	2.750 (18,4%)	2.690 (18,1%)
	Hogar monoparental	1.792 (12,6%)	1.820 (12,1%)	1.881 (12,6%)
	Hogar nuclear sin hijos	1.632 (11,5%)	1.751 (11,7%)	1.729 (11,6%)
	Hogar ampliado con relación de parentesco	700 (4,9%)	729 (4,9%)	675 (4,5%)
	Otros tipos	444 (3,1%)	452 (3,0%)	429 (2,9%)
	<b>Total</b>	<b>14.230 (100%)</b>	<b>14.986 (100%)</b>	<b>14.892 (100%)</b>
<b>Residente/Transeúnte</b>	Residente	13.275 (93,3%)	14.104 (94,1%)	14.421 (96,8%)
	Transeúnte	955 (6,7%)	882 (5,9%)	471 (3,2%)
	<b>Total</b>	<b>14.230 (100%)</b>	<b>14.986 (100%)</b>	<b>14.892 (100%)</b>
<b>Nacionalidad persona de referencia</b>	España	8.532 (60,0%)	8.818 (58,8%)	8.626 (57,9%)
	Magreb	2.023 (14,2%)	2.156 (14,4%)	2.089 (14,0%)
	Sudamérica	1.276 (9,0%)	1.608 (10,7%)	1.909 (12,8%)
	Resto África	1.268 (8,9%)	1.233 (8,2%)	1.150 (7,7%)
	Europa	536 (3,8%)	539 (3,6%)	468 (3,1%)
	Asia	271 (1,9%)	297 (2,0%)	264 (1,8%)
	Centroamérica	253 (1,8%)	270 (1,8%)	314 (2,1%)
	Otros	71 (0,5%)	65 (0,4%)	72 (0,5%)
<b>Total</b>	<b>14.230 (100%)</b>	<b>14.986 (100%)</b>	<b>14.892 (100%)</b>	
<b>Sexo persona de referencia</b>	Hombre	6.020 (42,3%)	6.225 (41,5%)	6.059 (40,7%)
	Mujer	8.210 (57,7%)	8.761 (58,5%)	8.833 (59,3%)
	<b>Total</b>	<b>14.230 (100%)</b>	<b>14.986 (100%)</b>	<b>14.892 (100%)</b>
<b>Edad persona de referencia</b>	0 a 2 años	2 (0,0%)	4 (0,0%)	0 (0,0%)
	3 a 5 años	2 (0,0%)	1 (0,0%)	1 (0,0%)
	6 a 12 años	0 (0,0%)	2 (0,0%)	0 (0,0%)
	13 a 17 años	153 (1,1%)	103 (0,7%)	37 (0,2%)
	18 a 22 años	477 (3,4%)	500 (3,3%)	462 (3,1%)
	23 a 30 años	1.190 (8,4%)	1.308 (8,7%)	1.412 (9,5%)
	31 a 45 años	4.206 (29,6%)	4.356 (29,1%)	4.296 (28,8%)
	46 al 64 años	3.754 (26,4%)	3.781 (25,2%)	3.713 (24,9%)
	65 a 84 años	2.604 (18,3%)	2.883 (19,2%)	2.883 (19,4%)
	85 y más años	1.832 (12,9%)	2.041 (13,6%)	2.080 (14,0%)
	No Consta	10 (0,1%)	7 (0,0%)	8 (0,1%)
	<b>Total</b>	<b>14.230 (100%)</b>	<b>14.986 (100%)</b>	<b>14.892 (100%)</b>

Con respecto del tipo de problemáticas, en primer lugar destaca que el 51,5% de las unidades convivenciales (familias) atendidas, presenta una problemática vigente de tipo económico. Pese a la relevancia que presenta esta problemática, hay que señalar que el 78,8% de estos expedientes con problemática económica tiene otras problemáticas añadidas aparte de la económica y/o de la falta de información. El siguiente gráfico refleja esta situación:

**% de unid. convivenciales atendidas con prob. económica**



Nota: En un mismo expediente familiar se pueden registrar varias problemáticas, por lo que la suma de porcentajes es mayor que el 100%.

A continuación se muestra un cuadro en el que figura la evolución, durante los últimos tres años, de las problemáticas agrupadas registradas en los expedientes familiares a fecha 31 de diciembre. Del análisis del siguiente cuadro se desprende:

- El peso de la problemática económica ha aumentado, llegando al 51,5% de las unidades convivenciales atendidas.
- Aumento en el número y la incidencia de problemáticas del grupo “Limitación de la autonomía personal” (personas mayores).
- La vivienda y el alojamiento, constituye otro grupo de problemáticas que se están agravando.
- El número total de personas menores de edad en situación de riesgo o desprotección ha aumentado (ver siguiente cuadro y capítulo 06). Además, también tienen relevancia el peso conjunto que sobre las relaciones familiares y en el desarrollo de la infancia y adolescencia tienen las siguientes problemáticas: desajustes convivenciales, ajuste psico-afectivo y violencia machista.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES FAMILIARES SEGÚN TIPO PROBLEMÁTICA CONTINUA VIGENTE						
Tipo Problemática vigente	31/12/2018		31/12/2019		31/12/2020	
	Expedientes familiares	%	Expedientes familiares	%	Expedientes familiares	%
<b>Problema económico</b>	7.296	51,3%	7.371	49,2%	7.668	<b>51,5%</b>
Dificultades para la inserción laboral	4.291	30,2%	4.239	28,3%	4.178	28,1%
<b>Limitación de la autonomía personal</b>	3.304	23,2%	3.599	24,0%	3.751	<b>25,2%</b>
Dificultades para la inserción social	2.291	16,1%	2.527	16,9%	2.531	17,0%
Salud	2.357	16,6%	2.657	17,7%	2.611	17,5%
Desajustes convivenciales	1.990	14,0%	1.934	12,9%	1.846	12,4%
<b>Problema de vivienda</b>	1.202	8,4%	1.364	9,1%	1.443	<b>9,7%</b>
Soledad/aislamiento	999	7,0%	1.063	7,1%	1.081	7,3%
<b>Desprotección infantil y adolescente</b>	765	5,4%	810	5,4%	849	<b>5,7%</b>
Ajuste psico-afectivo	762	5,4%	770	5,1%	749	5,0%
Violencia doméstica y de género	650	4,6%	705	4,7%	695	4,7%
Carencia de recursos personales	593	4,2%	627	4,2%	616	4,1%
Dificultades para la inserción escolar	351	2,5%	348	2,3%	311	2,1%
Falta informaci. (de forma exclusiva)	380	2,7%	374	2,5%	371	2,5%
Maltrato/trato inadecuado mayores	35	0,2%	25	0,2%	31	0,2%
Abandono del hogar	3	0,0%	2	0,0%	1	0,0%
<b>Total de familias vigentes</b>	<b>14.230</b>	<b>100,0%</b>	<b>14.986</b>	<b>100,0%</b>	<b>14.892</b>	<b>100,0%</b>

Nota: En un mismo expediente familiar pueden existir varias problemáticas, por lo que la suma no coincide con el total de familias atendidas. Los porcentajes son con respecto del total de familias atendidas.

Los datos anteriores muestran una panorámica global en cuanto al volumen y perfil de la atención prestada, mientras que la información más concreta de cada uno de los programas o recursos se mostrará a continuación. De todas formas, todos estos datos deben ser contextualizados dentro la situación de emergencia socio-sanitaria del Covid-19, motivo por el cual hemos considerado oportuno añadir un apartado específico que resuma cualitativamente las principales iniciativas llevadas a cabo desde los servicios sociales municipales.

## Iniciativas destacadas ante la emergencia socio-sanitaria del Covid-19

A lo largo de este año, los Servicios Sociales municipales se han tenido que adaptar para poder dar respuesta a la situación de emergencia socio-sanitaria del Covid-19. Además de la atención habitual, ante dicha emergencia se adoptaron distintas medidas que agrupamos en 5 grandes objetivos:

### 1. Garantizar la continuidad de los procesos de intervención:

- Todos los Servicios Sociales municipales se mantuvieron activos reconvirtiendo, al inicio de la crisis, parte de su trabajo a la modalidad telefónica, salvo en casos de urgencia. Por su parte, el Servicio Municipal de Urgencias Sociales permaneció abierto para prestar una atención inmediata de forma complementaria. Con todo esto se garantizó la continuidad de la intervención, realizando un seguimiento estrecho a las personas usuarias, determinando los casos de especial vulnerabilidad y habilitando alternativas de apoyo.
- Los servicios de atención diurna para personas mayores, cuando tuvieron que cerrar por primera vez, mantuvieron la atención a través del seguimiento telefónico, intensificándose los apoyos en el domicilio con la ampliación de la cobertura del servicio de ayuda a domicilio. Cuando se decretó un segundo cierre, la propuesta de los equipos de trabajo fue reforzar la labor profesional y el trabajo de atención individualizada en los propios domicilios de las personas mayores. Esta iniciativa, denominada “del centro a tu casa”, alivió la sobrecarga familiar facilitando momentos de respiro y el mantenimiento de un buen estado anímico y funcional de las personas mayores.
- Activación de un dispositivo de atención socio-educativa, en el que a través de la atención telefónica o telemática, se trató de dar respuesta a las necesidades socio-educativas y emocionales de las familias, niños, niñas y adolescentes. En este dispositivo se contó con la participación de las/os educadoras/es de los programas Educación de Calle, Centros Socio-Educativos, Programa de Apoyo y Desarrollo Acompasado ADA o el Programa Egokitzen. Por otro lado, se remitieron diferentes materiales para acompañar y apoyar a las familias (recursos educativos, de ocio, así como pautas de autocuidado o consejos y dinámicas para trabajar las emociones en familia).
- Los recursos de apoyo y preservación familiar en situaciones de desprotección leve y moderada, también se mantuvieron activos por medio de la adaptación de los mismos (telefónica y video conferencia), y a fin de poder apoyar a las familias y garantizar el bienestar básico de los niños, niñas y adolescentes.

### 2. Reorganizar los recursos sociales para dar cumplimiento a las recomendaciones preventivas emitidas por las autoridades sanitarias:

- Para mejorar los espacios y garantizar la distancia de seguridad, se reorganizaron los recursos municipales de exclusión residencial. Las 30 plazas del Centro de Noche Aterpe quedaron redistribuidas entre Arquillos (12 plazas) y el Aterpe (18). Ambos espacios (Aterpe y Arquillos) funcionaron durante el periodo de emergencia sanitaria con continuidad durante todo el día, facilitando tanto la pernocta como la estancia y la manutención.
- Junto con esta reorganización, se habilitó otro recurso temporal de acogida en el frontón de Lakua. En este recurso temporal se contó con la colaboración de Cruz Roja, tuvo una capacidad de 50 plazas y se ofrecieron los servicios de alojamiento, alimentación, ducha y lavandería.

### 3. Reforzar la información, orientación, seguimiento

- Campaña de apoyo a las personas mayores con necesidad de compañía o ayuda. Durante esta campaña denominada “*Estamos contigo*” se contactó con 11.530 personas, bien mediante llamada telefónica (7.806 personas) o envío de flyer (3.724 personas). En general, se constató que las personas mayores estaban bien y que mantenían el contacto con sus familiares; por otro lado, las personas más vulnerables a las que se hizo un seguimiento más continuado, tuvieron la oportunidad de hablar con alguien, estar en contacto y sentirse más seguras. Se habilitó el apoyo psicológico para atender a las personas mayores más afectadas, además de continuar con el apoyo a familias cuidadoras a través del teléfono y el correo electrónico.

### 4. Asegurar la cobertura de necesidades básicas y la puesta en marcha urgente de los servicios de apoyo necesarios:

- Simplificación y flexibilización de procedimientos para la tramitación de las Ayudas Municipales y las Ayudas de Emergencia Social. Con estos protocolos se consiguió dar una respuesta más rápida a las situaciones de necesidad agravadas con la pandemia.

- Procedimiento de actuación con Cruz Roja de Álava/Araba para la atención a familias aisladas en su domicilio sin apoyo, en tareas tales como: la comida a domicilio, compra de medicamentos u otros productos de primera necesidad, recogida de basura y llamadas telefónicas de seguimiento social. Este procedimiento se aplicó tanto a personas/familias en situación de especial vulnerabilidad cuya valoración sanitaria pautaba su aislamiento en domicilio, como a personas en especial vulnerabilidad que se quedaron en casa por el cierre preventivo de centros.

### 5. Garantizar los medios necesarios para que puedan ser atendidas las necesidades emergentes y sobrevenidas con motivo de esta crisis:

- Puesta en marcha de un grupo de apoyo psicológico dirigido a profesionales municipales que trabajan haciendo frente a los efectos de la pandemia. Cerca de una treintena de psicólogas/os municipales participaron de manera voluntaria para ofrecer pautas y herramientas de autocuidado.

- En las viviendas comunitarias se facilitó el contacto de las personas mayores con sus familiares a través de videollamadas, audios de voz, fotos por whatsapp, etc. Tanto en viviendas comunitarias como en apartamentos tutelados, se elaboraron y difundieron videos con mensajes positivos en los que participaron profesionales y personas mayores.

- Por otro lado, en las viviendas comunitarias y en los apartamentos tutelados se facilitó el acceso urgente a personas mayores en situación de extrema vulnerabilidad.

- Programa de radio “*Cita a las 3*” en Radio Siberia, producido por las/os profesionales de los Centros Socioculturales de Mayores para mantener el contacto con las personas mayores, darles alternativas para su tiempo libre y romper estereotipos sobre lo que es ser mayor.

- Programa semanal en radio Gorbea durante el confinamiento y el verano (4 meses en total). Con la intervención de las propias personas mayores y diversos profesionales.

- Canal de Youtube “*No hay edad que nos pare*” creado para que las personas mayores pudieran seguir haciendo ejercicio físico desde su domicilio.

- <https://www.vitoria-gasteiz.org/mariposas> recurso web dirigido a familias y población en general con recomendaciones para enfrentarse al coronavirus y afrontar el aislamiento social, el confinamiento y el duelo por la pérdida de seres queridos.

## 04 Acceso al Sistema de Servicios Sociales

### Servicios Sociales de Base (SSB)

Los Servicios Sociales de Base (SSB) se conciben como la unidad básica y el punto de acceso inmediato al sistema de Servicios Sociales. Están integrados por equipos interdisciplinarios y se organizan administrativamente en diez zonas; si bien, funcionalmente, se encuentran en los 14 Centros Cívicos existentes en la ciudad.

Con el objetivo general de la promoción y contribución al bienestar social, su actuación se basa en una atención integral a la persona, reforzando su autonomía, así como potenciando sus propios recursos y los de su entorno familiar y comunitario. Bajo esta premisa, desarrolla los siguientes contenidos de trabajo:

- Informar, valorar, diagnosticar y orientar sobre los Servicios Sociales existentes, tanto municipales como de otras instituciones y sectores.
- Detectar la demanda social de la zona correspondiente, canalizándola con propuestas de intervención y/o resolución.
- Derivar hacia los servicios específicos del Departamento y hacia otras instituciones cuando la intervención lo requiera.
- Intervenir para resolver las situaciones de vulnerabilidad detectadas.
- Aplicar programas del propio Servicio, Departamento u otros departamentos municipales.

Además de la intervención que se realiza con las personas y las familias, se realiza una intervención comunitaria que pretende involucrar a la población en la solución de las dificultades, potenciando la participación comunitaria y la creación de redes de apoyo y ayuda mutua.

### **Datos anuales de atención (SSB)**

Los Servicios Sociales de Base (SSB), cuentan con equipos interdisciplinarios en los cuales las/os profesionales son el primer y esencial recurso. En los 14 SSB trabajan un total de 120 profesionales: 49 trabajador/as sociales, 22 administrativos/as, 6 auxiliares administrativos, 21 educadores/as de calle, 12 psicólogas/os y 10 responsables.

A lo largo del año 2020 han sido atendidas desde los SSB un total de 14.130 unidades convivenciales, que se corresponden con 28.653 personas (el 11,2% de la población empadronada en Victoria-Gasteiz).

De las 14.130 unidades convivenciales atendidas, el 37,5% (5.297) se corresponden con expedientes nuevos o reactivados en el año; por otro lado, se han inactivado 4.621 expedientes.

<b>DISTRIBUCIÓN, POR SSB, DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES ATENDIDOS</b>			
	<b>Año 2020</b>	<b>Nuevos/reactivados</b>	<b>Inactivados</b>
<b>IPARRALDE</b>	1.944	680	556
<b>EL PILAR</b>	1.557	566	482
<b>CAMPILLO</b>	1.573	612	473
<b>ALDABE</b>	1.334	497	420
<b>ZABALGANA</b>	1.168	312	309
<b>SALBURUA</b>	1.102	380	346
<b>IBAIONDO</b>	1.106	359	317
<b>LAKUA</b>	1.024	390	367
<b>HEGOALDE</b>	1.119	348	352
<b>JUDIMENDI</b>	901	364	306
<b>ARANA</b>	770	266	233
<b>ARRIAGA</b>	573	236	205
<b>ARIZNAVARRA</b>	517	205	203
<b>ABETXUKO</b>	261	82	52
<b>TOTAL</b>	<b>14.130 (nota)</b>	<b>5.297</b>	<b>4.621</b>

Nota: La suma total por SSB da más que las 14.130 unidades convivenciales atendidas, ya que una misma familia ha podido ser atendida por más de una profesional de distintos SSB.

Dentro de las 14.130 unidades convivenciales atendidas en los SSB en el año 2020, se han realizado 318 derivaciones a otros Servicios dentro del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia: 139 al Servicio de Personas Mayores, 107 al Servicio de Infancia y familia, y 72 al Servicio de Inclusión Social.

Bajo la premisa de una atención integral a la persona se evalúan las competencias y necesidades, analizando las problemáticas que todo ello conlleva. Los siguientes cuadros centrados en las problemáticas desagregadas registradas en los SSB a lo largo del año 2020, permiten dar una primera visión global de las demandas diagnosticadas en el año.

El primer cuadro contiene las problemáticas registradas a las unidades convivenciales (problemáticas familiares):

- La problemática "falta de información" representa el 43,1% de las problemáticas familiares registradas, algo que resulta lógico al estar relacionado con las intervenciones de orientación e información que se llevan a cabo desde los SSB.

- Las otras tres problemáticas familiares de mayor relevancia han sido las del grupo económico: "carencia total de ingresos", "no cubre necesidades básicas alimentación, vestido, higiene y gasto" y "no cubre gastos básicos de vivienda". Como más tarde veremos, a pesar de la relevancia de esta problemática económica, la mayor parte de las situaciones abarcan más dimensiones de la meramente económica.

<b>PROBLEMÁTICAS FAMILIARES (DESAGRUPADAS) REGISTRADAS EN SSB - AÑO 2020</b>		
<b>Problemática familiar desagrupada</b>	<b>SSB</b>	<b>%</b>
Falta de información	2.860	43,1%
Carencia total de ingresos	1.148	17,3%
No cubre necesidades básicas alimentación, vestido, higiene y gasto	760	11,4%
No cubre gastos básicos de vivienda	616	9,3%
Vivienda provisional	166	2,5%
No cubre gastos extraordinarios	129	1,9%
No cubre gastos sanitarios (gafas, prótesis, audífonos)	105	1,6%
Deterioro de las relaciones entre los miembros de la familia	102	1,5%
Sin vivienda/ alojamiento	88	1,3%
Pobreza energética	77	1,2%
Deterioro de relaciones entre pareja	72	1,1%
Proceso de separación	73	1,1%
Deudas y retrasos a pagar	59	0,9%
Riesgo de desalojo desahucio vivienda libre	46	0,7%
Vivienda inadecuada	47	0,7%
Carencia de apoyo familiar	37	0,6%
Carencia red de apoyo social	35	0,5%
Deterioro de las relaciones con la familia extensa	27	0,4%
Sin techo	19	0,3%
El presupuesto se gasta inadecuadamente	16	0,2%
Otras	161	2,4%
<b>Total</b>	<b>6.643</b>	<b>100,0%</b>

Tras haber mostrado las problemáticas familiares, se adjunta un cuadro con las personales, destacando dos del grupo "limitación de la autonomía personal" en personas mayores: dificultades para actividades instrumentales en la vida diaria y en actividades básicas de autocuidado. Dentro del grupo "dificultades para la inserción laboral", resaltar el peso de la problemática "persona extranjera sin autorización de trabajo" y "desempleo".

<b>PROBLEMÁTICAS PERSONALES (DESAGRUPADAS) REGISTRADAS EN SSB - AÑO 2020</b>		
<b>Problemática personal desagrupada</b>	<b>SSB</b>	<b>%</b>
Dificultades para actividades vida diaria (instrumentales)	665	10,1%
Persona extranjera sin autorización de trabajo y/o residencia	514	7,8%
Dificultades en actividades de autocuidado (básicas)	474	7,2%
Desempleo	329	5,0%
Persona extranjera en situación documental irregular	327	5,0%
Dificultad con el idioma	316	4,8%
Falta de cualificación y formación para acceder al trabajo	265	4,0%
Enfermedad física	234	3,5%
Situación de dependencia reconocida	196	3,0%
Negativas condiciones del mercado laboral	146	2,2%
Miedo e inseguridad	141	2,1%
Negligencia hacia necesidades psíquicas	102	1,5%
Previsión de futuro	127	1,9%
Sobrecarga de persona cuidadora	66	1,0%
Maltrato emocional/psicológico hacia la mujer	103	1,6%
Soledad con relaciones familiares con apoyo continuado	101	1,5%
Dificultades de desplazamiento fuera del hogar	101	1,5%
Enfermedad crónica	103	1,6%
Otras	2.296	34,8%
<b>Total</b>	<b>6.606</b>	<b>100,0%</b>

Tras el diagnóstico y la evaluación de necesidades y competencias, se elabora un Plan de Intervención que implica la propuesta de distintos programas o recursos. A lo largo del año 2020, se han realizado desde los Servicios Sociales de Base un total de un total de 23.885 propuestas de recursos:

- 12.537 propuestas (52,5%) han sido de prestaciones para la inclusión social (AES 6.229; Prestaciones Municipales Económicas 3.142; Prestación Cobertura Básica 1.731; Comedor Social 776; Atenciones Sociales a Usuarios 505; Fondo de Maniobra 154).
- en 4.417 propuestas (18,5%), el recurso registrado ha sido la información y/o profesional del servicio (recordar que dar respuesta a las demandas de orientación e información constituye una de las funciones de los Servicios Sociales municipales)

- 2.907 propuestas de recursos (12,2%) han sido derivaciones externas, principalmente Banco de Alimentos (1.241), Lanbide (266) y valoración de la dependencia (88).
- 1.488 propuestas (6,2%) han estado referidas a algún tipo de programa Ayuda a Domicilio municipal.
- 602 propuestas (2,5%) han sido recursos para la inclusión social (talleres y cursos municipales para la inserción socio-laboral)
- 489 propuestas (2,0%) han estado vinculadas con recursos de acogida y alojamiento para la inclusión social

El resto de recursos propuestos con menor incidencia, pueden consultarse en la siguiente tabla:

PROPUESTAS DE RECURSOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE - AÑO 2020		
Recurso (agrupado) propuesto	Total	%
Prestaciones para la inclusión social	12.537	52,5%
Información y/o profesional del servicio	4.417	18,5%
Derivaciones externas	2.907	12,2%
Programa ayuda a domicilio	1.488	6,2%
Recursos para la inclusión social	602	2,5%
Recursos de acogida y alojamiento	489	2,0%
Recursos alojamiento o diurnos personas mayores	300	1,3%
Recursos comunitarios para mayores	258	1,1%
Recursos de prevención y valoración	225	0,9%
Recursos para víctimas de violencia de género	196	0,8%
Recursos para familias cuidadoras per. mayores	186	0,8%
Recursos de preservación y acogimiento familiar	179	0,7%
Programación comunitaria	93	0,4%
Otros	8	0,0%
<b>Total</b>	<b>23.885</b>	<b>100,0%</b>

### Perfil de la atención (SSB)

Tras haber mostrado los datos anuales, nos centramos en la situación a finales de año. A fecha 31 de diciembre de 2020, el número de expedientes vigentes era de 12.778 y en estas 12.778 unidades convivenciales estaban dadas de alta 25.979 personas.

Lo primero que hay que tener en cuenta es el incremento que se viene produciendo en la atención de los SSB:

<b>EVOLUCIÓN EXPEDIENTES ATENDIDOS (UNIDADES CONVIVENCIALES) EN SSB</b>			
	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Familias atendidas</b>	<b>11.577</b>	<b>12.404</b>	<b>12.778</b>
caso social	10.711	11.429	11.846
caso psicosocial	866	975	932
<b>Personas atendidas</b>	<b>24.612</b>	<b>25.870</b>	<b>25.979</b>

Tal y como figura en el anterior cuadro, dentro de los 12.778 expedientes atendidos el 7,3% (932) presentan un abordaje interdisciplinar, interviniendo de forma conjunta profesionales de la psicología y el trabajo social. Estas intervenciones psicosociales abordan áreas de necesidad muy diversas: desajustes convivenciales, desprotección infantil y adolescente, violencia de género y doméstica, trato inadecuado o maltrato a personas mayores o dependientes, desajustes psicoafectivos, carencia de recursos personales y dificultades de adaptación a nuevas situaciones o etapas del ciclo vital. Los casos psicosociales se van revisando a lo largo del año para activar la atención psicosocial en las situaciones y momentos prioritarios.

La distribución de los expedientes entre los diferentes SSB resulta desigual, dadas las características diferenciales que presentan éstos en cuanto a extensión de la zona de influencia, de población atendida y de recursos profesionales de los que disponen.

<b>DISTRIBUCIÓN, POR SSB, DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES ATENDIDOS – 31 de diciembre de 2020</b>		
	<b>Expedientes atendidos 31 de diciembre</b>	<b>%</b>
<b>IPARRALDE</b>	1.561	12,2%
<b>EL PILAR</b>	1.431	11,2%
<b>CAMPILLO</b>	1.371	10,7%
<b>ALDABE</b>	1.089	8,5%
<b>ZABALGANA</b>	993	7,8%
<b>SALBURUA</b>	961	7,5%
<b>IBAIONDO</b>	936	7,3%
<b>LAKUA</b>	920	7,2%
<b>HEGOALDE</b>	878	6,9%
<b>JUDIMENDI</b>	809	6,3%
<b>ARANA</b>	608	4,8%
<b>ARRIAGA</b>	494	3,9%
<b>ARIZNAVARRA</b>	478	3,7%
<b>ABETXUKO</b>	249	1,9%
<b>TOTAL</b>	<b>12.778</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto al perfil general de la atención:

- El 48,1% son expedientes unipersonales, pero hay otro 32,1% formado por familias con hijos/as (un 19,1% son hogares nucleares con hijos/as y otro 13,0% monoparentales). El número de expedientes unipersonales atendidos en los Servicios Sociales de Base, está aumentando.
- El 21,4% de las personas atendidas tiene más de 64 años.
- En el 56,2% de las unidades convivenciales atendidas, la persona de referencia tiene la nacionalidad española. El porcentaje de personas atendidas con una nacionalidad de América del Sur, se está incrementado

<b>EVOLUCIÓN PERFIL A FECHA 01 ENERO (SSB)</b>				
		<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>TIPO DE FAMILIA</b>	Hogar unipersonal	45,1%	46,4%	48,1%
	Hogar nuclear con hijos	20,8%	20,2%	19,1%
	Hogar monoparental	13,4%	12,8%	13,0%
	Hogar nuclear sin hijos	12,7%	13,0%	12,5%
	Hogar ampliado con relación de parentesco	4,8%	4,7%	4,5%
	Otros tipos	3,1%	2,9%	2,7%
	<b>Total (respecto a las familias atendidas)</b>	<b>11.577 (100%)</b>	<b>12.404 (100%)</b>	<b>12.778 (100%)</b>
<b>NACIONALIDAD PERSONA DE REFERENCIA</b>	España	59,0%	57,9%	56,2%
	Magreb	14,4%	14,3%	14,2%
	Resto África	9,4%	8,7%	8,1%
	Sudamérica	9,7%	11,5%	14,0%
	Europa	3,1%	3,1%	2,9%
	Asia	2,0%	2,0%	1,9%
	Centroamérica	1,9%	1,9%	2,2%
	Otros	0,6%	0,6%	0,5%
	<b>Total (respecto a las familias atendidas)</b>	<b>11.577 (100%)</b>	<b>12.404 (100%)</b>	<b>12.778 (100%)</b>
<b>SEXO</b>	Hombre	46,1%	45,9%	45,8%
	Mujer	53,9%	54,1%	54,2%
	<b>Total (respecto a las personas atendidas)</b>	<b>24.612 (100%)</b>	<b>25.870 (100%)</b>	<b>25.979 (100%)</b>
<b>EDAD</b>	0 a 2 años	4,2%	3,9%	3,5%
	3 a 5 años	5,4%	5,2%	4,7%
	6 a 12 años	12,6%	12,3%	12,0%
	13 a 17 años	6,6%	6,6%	7,0%
	18 a 22 años	5,2%	5,1%	5,3%
	23 a 30 años	7,5%	7,5%	7,9%
	31 a 45 años	21,4%	20,9%	20,9%
	46 al 64 años	17,2%	17,0%	17,1%
	65 a 84 años	12,3%	13,4%	13,4%
	85 y más años	7,6%	8,0%	8,0%
<b>Total (respecto a las personas atendidas)</b>	<b>24.612 (100%)</b>	<b>25.870 (100%)</b>	<b>25.979 (100%)</b>	

En la siguiente tabla se muestra la evolución e incidencia que tienen los distintos grupos de problemáticas dentro de las familias atendidas.

- La problemática económica se ha incrementado y afecta al 55,1% de las unidades convivenciales atendidas desde los SSB; sin embargo, la mayor parte de estos expedientes con problemática económica (el 77,5%) también tienen registrada otra problemática añadida (principalmente dificultades de inserción laboral y social, problemas de salud o limitación de la autonomía personal, desajustes convivenciales, problemas de vivienda...).
- La “limitación de la autonomía personal” centrada principalmente en las personas mayores, afecta casi a uno de cada cuatro expedientes (23,6%).
- El registro de problemáticas vinculadas a la inserción laboral ha disminuido, aunque sigue afectando al 30,2% de las unidades convivenciales atendidas.
- La problemática de vivienda afecta al 8,3%, pero se trata de una problemática que se viene incrementando durante los últimos años.

<b>EVOLUCIÓN SEGÚN TIPO PROBLEMÁTICA CONTINUA VIGENTE (SSB)</b>			
	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2020</b>
Problema económico	57,7%	54,6%	55,1%
Dificultades para la inserción laboral	34,0%	31,5%	30,2%
Limitación de la autonomía personal	22,0%	23,2%	23,6%
Dificultades para la inserción social	17,6%	18,3%	17,9%
Salud	16,7%	18,0%	17,1%
Desajustes convivenciales	13,7%	12,6%	11,7%
Problema de vivienda	7,4%	8,0%	8,3%
Soledad/aislamiento	5,9%	6,0%	6,0%
Desprotección infantil y adolescente	5,6%	6,0%	5,5%
Ajuste psico-afectivo	4,8%	4,6%	4,3%
Violencia doméstica y de género	4,3%	4,6%	4,4%
Carencia de recursos personales	3,5%	3,6%	3,5%
Dificultades para la inserción escolar	2,4%	2,3%	2,0%
Falta informac. (de forma exclusiva)	3,0%	3,7%	2,8%
Maltrato/trato inadecuado mayores	0,2%	0,1%	0,2%
<b>Total de familias vigentes</b>	<b>11.577 (100%)</b>	<b>12.404 (100%)</b>	<b>12.778 (100%)</b>

Hasta aquí se han mostrado datos globales de la atención, problemáticas y recursos propuestos desde los SSB; sin embargo, los datos más específicos de los distintos programas y recursos del Departamento, vendrán detallados más adelante.

## Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS)

Servicio que funciona todos los días del año para prestar atención inmediata a las situaciones de urgencia social que se produzcan dentro del Territorio Histórico de Álava.

Está dotado de un equipo psico-social y se organiza de forma presencial en horario de 8 h a 22 horas y con guardia localizada de las 22 h a las 8 horas.

Se entiende por situación de urgencia social la producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible para evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.

SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES (SMUS)			2018	2019	2020
<b>FAMILIAS ATENDIDAS</b> NOTA 1 (*)	<b>Condición y estado de las familias</b>	Familias activas residentes	453	516	554
		Familias activas transeúntes	621	550	306
		Familias reactivadas residentes	510	543	5826
		Familias reactivadas transeúntes	371	298	187
	<b>Tipo de familia</b>	Unidad convivencial unipersonal	1.322	1.259	1.003
		Unidad convivencial con menores	447	413	364
		Otros tipos	186	235	262
	<b>Sexo</b>	Mujer (persona de referencia)	598	611	624
		Hombre (persona de referencia)	1.357	1.296	1.005
	<b>Nacionalidad</b>	Extranjera (persona referencia)	1.108	1.135	934
Nacionales (persona referencia)		847	772	695	
<b>Total familias atendidas</b>			<b>1.955</b>	<b>1.907</b>	<b>1.629</b>
<b>PERSONAS</b> NOTA 1 (*)	<b>Nacionalidad</b>	Extranjeras	1.599	1.742	1.564
		Nacionales	1.294	1.193	1.249
	<b>Sexo</b>	Hombres	1.852	1.792	1.604
		Mujeres	1.041	1.143	1.209
	<b>Edad</b>	Menos de 18	702	722	729
		18-23 años	273	279	228
		24-34 años	413	417	427
		35-50 años	880	915	829
		51-64 años	467	446	382
		65 y más	158	156	218
Media de edad		34,6 años	34,2 años	34,7 años	
<b>Total personas atendidas</b>			<b>2.893</b>	<b>2.935</b>	<b>2.813</b>

SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES (SMUS)		2018	2019	2020
<b>PROBLEMÁTICAS EN INTERVENCIONES PROFESIONALES PUNTUALES</b>	Problema económico	1.263 (64,6%)	993 (52,07%)	616 (37,81%)
	Dificultades para la inserción social	1.161 (59,4%)	981 (51,44%)	387 (23,76%)
	Dificultades para inserción laboral	437 (22,35%)	337 (17,67%)	178 (10,93%)
	Falta de información	387 (19,80%)	571 (29,94%)	512 (31,43%)
	Problema de vivienda	577 (29,51%)	550 (28,84%)	341 (20,93)
	Salud	65 (3,32%)	80 (4,20%)	101 (6,20%)
	Violencia de género	63 (3,22%)	72 (4,20%)	34 (6,20%)
	Desajustes convivenciales	206 (10,54%)	186 (9,75%)	126 (7,73%)
	Desprotección infantil y adolescente	215 (11%)	165 (8,65%)	77 (4,73%)
	Otras problemáticas	72 (3,68%)	116 (6,08%)	106 (6,51%)
<b>Nº total de problemáticas</b>		<b>4.446</b>	<b>4.051</b>	<b>2.478</b>

(\*) NOTA 1: Como el tipo de intervención del Servicio Municipal de Urgencias (SMUS) presenta un carácter más puntual que el del resto de unidades, consideramos como “familias atendidas” aquellas que han tenido alguna actuación registrada a lo largo del año en el SMUS, siendo las “personas atendidas” aquellas que han estado de alta en estos expedientes familiares con actuaciones en el año.

Como prestaciones del Servicio Municipal de Urgencias Sociales se contemplan:

- Las propias de Servicios Sociales:
  - Información
  - Valoración
  - Diagnóstico
  - Orientación
  - Acompañamiento Social
  - Intervención psicosocial, en particular con fines de contención emocional
- Complementarias: manutención, alojamiento de urgencia...

SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES (SMUS)	
Recursos propuestos - año 2020	
Información y/o profesional del servicio	889
Atenciones sociales económicas	336
Derivación externa IFBS	64
Recursos de acogida y alojamiento	48
Comedor social	15
Derivación externa Tercer Sector	11
Recursos para víctimas de violencia de género	5
Otros	6
<b>Total</b>	<b>1.376</b>

## 05 Servicios y prestaciones básicas para la población en general

### Ayudas de Emergencia Social (AES)

Inscrita dentro de la Ley 18/2008 de 23 de diciembre para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, constituye una prestación no periódica de naturaleza económica financiada, en parte, por el Gobierno Vasco. El objetivo principal con el que se diseña esta prestación es el de la inclusión y la prevención de la exclusión.

Su naturaleza es finalista, ya que debe destinarse únicamente al objeto para el que haya sido concedida; siendo también, como en el caso de la Renta de Garantía de Ingresos, de carácter subsidiario, complementario e intransferible.

Están dirigidas a la cobertura de gastos específicos, de carácter ordinario o extraordinario, necesarios para prevenir, paliar o evitar situaciones de marginación social.

Tienen tal consideración los siguientes gastos:

- Gastos necesarios para el disfrute y mantenimiento de la vivienda o alojamiento habitual.
- Gastos relativos a las necesidades primarias de una o más personas de la unidad de convivencia, tales como vestido, educación y formación y atención sanitaria, no cubiertas por los diferentes sistemas públicos.
- Gastos necesarios para la habitabilidad y el equipamiento básico de la vivienda o alojamiento habitual.
- Gastos de endeudamiento previo originados por alguno de los conceptos de gasto señalado en los dos apartados anteriores o por la realización de gastos necesarios para atender necesidades básicas de la vida.

En términos generales, y teniendo presentes las excepciones que presenta esta Ley, podrán obtener las Ayudas de Emergencia Social aquellas personas que, figurando en el Padrón de cualquiera de los municipios integrados en el territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco con al menos seis meses de antelación a la fecha de la solicitud, acrediten no disponer de los recursos suficientes con los que afrontar los gastos específicos contemplados en la Ley.

<b>AES SEGÚN CONCEPTO-AÑO 2020</b>			
	<b>Importe 2020</b>	<b>Titulares a lo largo del año</b>	<b>Cuantía media por titular y año</b>
<b>Alquiler de vivienda</b>	1.937.465 €	1.700	1.140 €
<b>Endeudamiento previo</b>	2.414.950 €	1.387	1.741 €
<b>Intereses amortización crédito</b>	322.021 €	149	2.161 €
<b>Mantenimiento de vivienda</b>	2.281.718 €	2.414	945 €
<b>Mobiliario y electrodomésticos</b>	31.996 €	51	627 €
<b>Necesidades primarias</b>	101.425 €	223	455 €
<b>Reparación e instalaciones</b>	4.458 €	8	557 €
<b>Total (*)</b>	<b>7.094.034 €</b>	<b>3.895</b>	<b>1.821 €</b>

NOTA (\*) El gasto total en AES, durante el año 2020, ha sido de 7.094.034€, de los cuales Gobierno Vasco ha financiado 6.016.778€. De estos 7.094.034€ en AES se han beneficiado 3.895 familias que se corresponden con 8.130 personas.

## Programa de prestaciones económicas municipales y otras

Dentro de este programa se incluyen prestaciones municipales no periódicas de naturaleza económica y subvencional, destinadas a aquellas personas del municipio de Vitoria-Gasteiz cuyos recursos resulten insuficientes para hacer frente a gastos específicos necesarios para prevenir, evitar o paliar situaciones de exclusión social.

Estas prestaciones deben destinarse únicamente al objeto para el que hayan sido concedidas y se conceden para un periodo de tiempo establecido, pudiendo ser renovadas si se mantienen las condiciones de necesidad y siempre que el/la receptor/a de las prestaciones cumpla con sus obligaciones y con el Plan de Atención Personalizada (PAP).

La demanda planteada tiene que ser considerada por los Servicios Sociales Municipales como una necesidad básica y que no pueda ser cubierta por otros sistemas de protección social. Este programa de prestaciones se basa siempre en la valoración profesional de los/as técnicos/as.

Las prestaciones de este programa se clasifican en:

- Necesidades básicas
  - Necesidad básica: prestación dineraria que contempla los conceptos de alimentación, higiene, vestido/calzado y gastos farmacia.
  - Prestación Cobertura Básica: Prestación no dineraria para acceso a comercios mediante tarjeta no financiera. Esta prestación cubre los gastos básicos de alimentación e higiene.
  - Comedor Social: Prestación no dineraria dirigida a unidades de convivencia unipersonales que además de la problemática de carencia o insuficiencia de recursos económicos, tengan otras problemáticas añadidas de índole personal o y/o social para realizarla de manera autónoma en su domicilio.
- Prestaciones de vivienda
- Prestaciones socio-sanitarias
- Ayudas para la inserción
- Prestaciones gastos personales
- Prestaciones gastos funerarios

PROGRAMA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS MUNICIPALES AÑO 2020		
<b>Prestaciones municipales (económicas)</b>	Total de titulares (unidades convivenciales) en algún momento del año	1.439
	Total de titulares (unidades convivenciales) en el mes de diciembre	267
	Gasto total anual	3.163.144 €
	Necesidades básicas	2.955.562 €
	Vivienda	161.452 €
	Prestación gastos personales	16.725 €
	Ayudas a la inserción	24.848 €
	Prestaciones sociosanitarias	1.963 €
Otras	2.594 €	
<b>Prestación Cobertura Básica</b>	Total de titulares (unidades convivenciales) en algún momento del año	753
	Total de titulares (unidades convivenciales) en el mes de diciembre	151
	Gasto total anual	681.972 €
<b>Comedor Social</b>	Total de personas beneficiarias en algún momento del año	319
	Media diaria de personas asistentes en diciembre	47
	Nº total de usos (comidas y cenas)	39.562
<b>Otras económicas</b>	Vales para medicamentos, vestido, serv. funerarios...	58.567 €
	Ayudas individuales (alojamientos de urgencia)	39.157 €

## Otras prestaciones al margen del programa de prestaciones económicas municipales

Son prestaciones de carácter subsidiario y complementario de otro tipo de recursos económicos previstos en la legislación vigente. Apoyan a aquellas personas y familias que carecen de recursos económicos para afrontar necesidades básicas no cubiertas por los diferentes sistemas públicos. Tienen tal consideración, entre otros, las siguientes prestaciones:

### **- Banco de alimentos:**

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene un convenio de colaboración con el Banco de Alimentos, mediante el cual los/las Trabajadores/as Sociales de los Servicios Sociales municipales valoran y derivan aquellos casos de especial vulnerabilidad social que no cumplen requisitos para el acceso a prestaciones municipales.

#### **Derivaciones al Banco de Alimentos – año 2020**

A 1.284 unidades convivenciales se les ha derivado al Banco de Alimentos

### **- Ayuda económica destinada para financiar el gasto energético en la vivienda habitual de las personas pensionistas con escasos recursos (AGE):**

Es una ayuda económica destinada a financiar el gasto energético en la vivienda habitual de las personas pensionistas con escasos recursos económicos, correspondiente al suministro de electricidad, gas, gastos de comunidad cuando estos incluyan calefacción y otros combustibles.

#### **AGE– año 2020**

Convocatoria primer semestre de 2020	48 concesiones con un importe total de 14.400€
Convocatoria segundo semestre de 2020	50 concesiones con un importe total de 11.885 €

### **- Tarjeta de estacionamiento para vehículos que transporten personas con discapacidad y movilidad reducida**

Solicitud de tarjeta de estacionamiento de vehículos automóviles que transporten personas con discapacidad, que presenten movilidad reducida, para aparcar lo más cerca posible del lugar de acceso o de destino.

#### **Tarjeta de estacionamiento – año 2020**

Tarjetas vigentes a 1 de enero de 2020: 2.932

## **Programa de Asistencia Domiciliaria (PAD)**

La asistencia domiciliaria es un servicio integral, polivalente y comunitario, orientado a las personas/familias que presentan problemas para la realización de las actividades elementales de la vida diaria, proporcionándoles atención directa en el propio entorno domiciliario, mediante intervenciones específicas que favorezcan su permanencia e integración en su contexto habitual, compensen su restricción de autonomía funcional y mejoren las condiciones de convivencia familiar.

El Programa de Asistencia Domiciliaria tiene un componente tanto preventivo, como asistencial y educativo, concretándose en:

- Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención.
- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Mejorar el clima convivencial mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen algún riesgo.
- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

El Programa de Asistencia Domiciliaria está constituido por tres modalidades de prestación:

**- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)** dirigido a prestar, mediante personal debidamente cualificado y supervisado, distintas actuaciones de carácter preventivo y rehabilitador, mediante la realización de actividades de apoyo doméstico, de atención personal y acompañamiento. Dentro de este Servicio hay tres modalidades: SAD básico, SAD de dependencia y SAD de respiro a personas cuidadoras.

**- Servicio de Intervención socioeducativa** dirigido a prestar, mediante personal debidamente cualificado y supervisado, distintas actuaciones de carácter preventivo y educativo, mediante la realización de actividades relacionadas con el aprendizaje y desarrollo de capacidades personales, familiares o grupales que favorezcan un desenvolvimiento autónomo y una adecuada convivencia en el medio familiar y/o comunitario.

**- Servicio de Comida a domicilio**, que consiste en la elaboración y reparto de la comida condimentada hasta el domicilio.

Además, existe un convenio de colaboración con Cruz Roja para el desarrollo de un Programa de Acompañamiento Social a personas mayores.

PROGRAMA DE ASISTENCIA DOMICILIARIA EVOLUCIÓN AÑOS 2018-2020				
		2018	2019	2020
<b>SAD básico</b>	Nº de horas en el año	69.384	83.103	75.494
	Nº de expedientes vigentes en algún momento del año	920	1.131	1.183
	Nº de personas vigentes en algún momento del año	1.278	1.553	1.613
	Nº de expedientes vigentes a fecha 31 de dic	720	901	817
	Nº de personas vigentes a fecha 31 de dic	880	1.115	1.002
<b>SAD dependencia</b>	Nº de horas en el año	78.142	121.556	133.103
	Nº de expedientes vigentes en algún momento del año	592	818	920
	Nº de personas vigentes en algún momento del año	592	818	920
	Nº de expedientes vigentes a fecha 31 de dic	491	680	692
	Nº de personas vigentes a fecha 31 de dic	491	680	692
<b>SAD respiro</b>	Nº de horas en el año	13.109	14.990	11.122
	Nº de expedientes vigentes en algún momento del año	100	122	110
	Nº de personas vigentes en algún momento del año	100	122	110
	Nº de expedientes vigentes a fecha 31 de dic	69	83	51
	Nº de personas vigentes a fecha 31 de dic	69	83	51
<b>Comida a domicilio</b>	Nº de expedientes vigentes en algún momento del año	241	277	285
	Nº de personas vigentes en algún momento del año	321	372	373
	Nº de expedientes vigentes a fecha 31 de dic	185	201	193
	Nº de personas vigentes a fecha 31 de dic	226	241	228
<b>Servicio de intervención socioeducativa</b>	Nº de horas en el año	14.609	15.695	15.890
	Nº de expedientes vigentes en algún momento del año	Edu: 224	Edu: 242	Edu: 219
		Integr: 11	Integr: 11	Integr: 23
	Nº de personas vigentes en algún momento del año	Edu: 708	Edu: 748	Edu: 683
		Integr: 23	Integr: 23	Integr: 26
	Nº de expedientes vigentes a fecha 31 de dic	Edu: 136	Edu: 154	Edu: 153
Integr: 6		Integr: 18	Integr: 16	
Nº de personas vigentes a fecha 31 de dic	Edu: 412	Edu: 472	Edu: 489	
	Integr: 7	Integr: 20	Integr: 17	
Programa de acompañamiento social. Convenio Cruz Roja	Acompañamientos realizados		1.369	1.254
	Personas atendidas en dichos acompañamientos		116	118
	Personas atendidas con acompañamiento en entorno		26	37
	Seguimientos telefónicos: nº llamadas		5.780	5.606
	Total horas			4.504

## Programas de atención comunitaria (SSB)

Los Programas de Atención Comunitaria se definen a partir de los objetivos generales establecidos desde el propio Servicio de Acción Comunitaria, y se concretan en diferentes proyectos, que cada Equipo de los Servicios Sociales de Base elabora para cada zona de actuación, siguiendo el calendario escolar, es decir, para los periodos comprendidos entre septiembre de un año y junio del siguiente.

Los Programas de Atención Comunitaria se agrupan en tres grandes bloques:

- **Información y Sensibilización Social** (pretenden entre otros objetivos abordar los factores de riesgo y factores de protección que inciden en la inclusión social, informar-formar sobre temas relacionados con la vida cotidiana, característicos de los diferentes colectivos y sectores de población, también Informar sobre derechos, deberes y recursos sociales.

- **Competencia Social y Crecimiento Personal** (su objetivo principal es facilitar el desarrollo de habilidades y recursos personales que permitan afrontar y superar con éxito las eventualidades personales y sociales que se produzcan en la persona, en la familia o en la comunidad.

- **Participación Comunitaria y Apoyo Solidario** (con el fin de facilitar y apoyar el desarrollo de iniciativas, propuestas y proyectos de carácter individual y grupal que potencien la participación activa y promuevan la vida asociativa y despertar, formar y canalizar inquietudes personales de carácter solidario que permitan la creación de un tejido social voluntario sensibilizado con determinadas situaciones sociales a las que prestar apoyo.

Dirigidos al conjunto de la población y sectores específicos según los objetivos de cada Programa. Para la planificación, organización, seguimiento/evaluación de los Programas, así como la ejecución de alguno de ellos, se realiza con recursos humanos propios (profesionales de los Servicios Sociales de Base). Para la ejecución e implementación de programas y proyectos se realiza contrato de prestación de servicios.

Tipos de proyectos implementados:

- **“Educación en valores”**: Algunas de las actividades programadas han sido: “Atrévete a bailar”, “Ekojoku”, “Educando desde el deporte”, “Aktibatu”.

- **“Educación para la salud”**: Algunas de las actividades contempladas en este proyecto han sido “Jóvenes en movimiento”, “El té de las 10 (trabajando el crecimiento personal)”, “Encuentros para el bienestar”, “Cocina joven”, “Paseos Saludables para personas mayores”, “Envejecimiento saludable: activo y optimista”, “Mindfulness: aprender a respirar y gestionar emociones”, “Madurez activa”, “La vida en color”, etc.

- **“Habilidades sociales-cognitivas”**: Algunas de las actividades contempladas en este proyecto han sido “Txoko de Estudio”, “Rincón Abierto de Estudio”, “Risoterapia”, “Mindfulness para niños y niñas”, “Aprender a Recordar para No Olvidar”, “Ikastxoko”, “Multijuego Infantil”,

“Cómo Mejorar la Memoria”, “Memoria y Autocuidado”, “La Memoria de los Sentidos”, “Juego y aprendo”, “Estimulación cognitiva”, “Internet para personas mayores”, “Viviendo en castellano”, etc.

- *“Habilidades educativas”*: Algunas de las actividades contempladas en este proyecto han sido “Educando entre pucheros”, “Aprendiendo en familia”, “Natación educativa”, “Proyecto educativo fútbol”, “Aktibatu”, “Educando desde el deporte”, “Ekojoku”, etc.

- *“Promoción” y “temas variados”*: Algunas de las actividades contempladas en este proyecto han sido “Escuela de Vida para mujeres inmigrantes”, “Autoestima y bienestar para mujeres”, “Grupo estable mayores en compañía”, “Biodanza”, “Eskolabora”, etc.

ACTIVIDADES POR PROYECTOS Y SECTORES DE EDAD EN LA PROGRAMACIÓN COMUNITARIA DEL AÑO 2020									
PARTICIPANTES	1.486 (USOS)							27,86 % HOMBRES	
								72,14 % MUJERES	
Media de edad	49,31 años								
Actividades programadas	35 actividades diferentes agrupadas en 119 grupos trimestrales								
	SECTORES	Personas Mayores	Adultos	Mujeres / Madres	Padres / Madres o Familias	Jóvenes / adolescentes	Niños / as	Abiertas	TOTAL
PROYECTOS									
EDUCACIÓN EN VALORES		1					1		2
EDUCACIÓN PARA LA SALUD		10	6				1	8	25
HABILIDADES COGNITIVAS/SOCIALES/ EDUCATIVAS		34	7	1	4	8	17	6	77
PROMOCIÓN		5		2				4	11
OTROS					1		2	1	4
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>119</b>

**Nota:** Durante el año 2020 y a causa de la pandemia COVID-19, las actividades programadas para el período marzo a junio de 2020 quedaron suspendidas a partir del mes de marzo. En el período setiembre a diciembre se retomaron aunque en algunos casos con formato mensual.

## 06 Infancia, adolescencia y sus familias

A fecha 1 de enero de 2021, el número de personas con menos de 18 años empadronadas en Vitoria-Gasteiz es de 43.208. Esta población también es objeto del trabajo de los Servicios Sociales municipales a través de los programas que, con el objetivo de promocionar los Derechos de la Infancia y Adolescencia, se ponen en marcha para:

- promover aspectos positivos, tanto en los niños, niñas y adolescentes como en sus familias
- prevenir situaciones de riesgo y desprotección
- potenciar la participación infantil

De esta población menor de edad, desde los Servicios Sociales municipales se atiende a 7.835 niñas/os (18,1%); y de estas personas atendidas, 1.113 niñas/os presentan alguna problemática del grupo de “desprotección infantil y adolescente”. La evolución puede verse en el siguiente cuadro, destacando el aumento de las situaciones de desprotección (incremento del 10,3%):

	01/01/2019	01/01/2020	01/01/2021
Personas menores de edad empadronadas	44.100	44.279	43.208
Pers. menores de edad atendidas desde los Serv. S. municipales	7.970	8.135	7.835
Pers. menores de edad con proble del grupo “desprotección”	1.009	1.057	1.113

A continuación mostramos el tipo de problemática de desprotección y grado de las 1.113 personas menores de edad atendidas desde los Servicios Sociales municipales a fecha enero de 2021:

Problemática de desprotección desagregada	Sin grado	Grado 1	Grado 2	Grado 3	Total
Negligencia hacia necesidades psíquicas	17	99	262	48	435
Vulnerabilidad a la desprotección	326	7	14		347
Negligencia hacia necesidades formativas	15	69	171	35	296
Incapacidad parental de control de la conducta	12	74	108	29	230
Negligencia hacia necesidades físicas	6	117	44	14	182
Maltrato psíquico: maltrato emocional	7	30	90	21	155
Negligencia hacia necesidades de seguridad	11	41	80	13	149
Exposición a situaciones de violencia de pareja	12	47	61	11	139
Instrumentalización en conflictos	8	49	52	15	139
Maltrato físico	4	45	21	6	90
<b>Total (nota)</b>	359 pers.	185 pers.	441 pers.	128 pers.	1.113 pers

Nota: Una misma persona puede tener registrada varias problemáticas. Solo se incluyen las proble. más relevantes.

El resto, es decir, las 6.722 personas menores de edad atendidas desde los Servicios Sociales municipales sin problemática de desprotección, son niños y niñas en dificultad social por las problemáticas presentes en su unidad convivencial. Teniendo en cuenta que en una misma unidad convivencial puede haber varias problemáticas, mencionamos las principales problemáticas familiares de estos 6.722 niños/as atendidos/as sin desprotección: el 77,0% están en familias con problemática económica, el 48,2% con dificultades para la inserción laboral, el 27,4% dificultades para la inserción social, el 21,8% desajustes convivenciales y el 12,6% se encuentran en una familia con problemática de vivienda.

## Programas de promoción, prevención y participación

Programas dirigidos a la promoción de recursos que incidan en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes de nuestra ciudad, facilitando la prevención de problemas psicosociales y optimizando su desarrollo personal y social.

- Actividades dirigidas a las familias, basadas en el modelo de parentalidad positiva. Tienen como objeto apoyar a las familias en el fortalecimiento y la mejora de las competencias que les van a permitir responder a las necesidades de cuidado, estimulación, supervisión, orientación y de ser querido que todo niño y niña tiene.
- Actividades dirigidas a la población infantil y adolescente, basadas en la psicología positiva, que tienen como objeto desarrollar sus competencias personales y sociales.
- Actividades dirigidas a la comunidad, que tienen como objeto la promoción de buenas prácticas en la relación de la comunidad con sus niños, niñas y adolescentes.

Durante el año 2020, las acciones programadas se vieron afectadas por la suspensión de las clases presenciales en centros educativos y de las actividades presenciales en espacios municipales.

### Programa taller de emociones

Este programa tiene como objetivo iniciar un acercamiento al mundo emocional, promoviendo espacios que favorezcan la expresión de las emociones y su socialización. Se trabaja la identificación de emociones como un primer paso para una adecuada gestión de las mismas, creando un espacio donde poder adquirir las herramientas necesarias para manejarlas y expresarlas de una forma adecuada en cada situación.

Estos talleres están dirigidos principalmente a niños, niñas o adolescentes. Sin embargo, la oferta se completa con talleres de emociones dirigidos a toda la familia, a padres/madres, al profesorado y agentes sociales que trabajan con niños, niñas y adolescentes. Se llevan a cabo en centros escolares y centros cívicos.

TALLER DE EMOCIONES		CURSO 2019-2020
<b>Talleres</b>		246
<b>Participantes</b>	Chicas	2.416
	Chicos	2.463
	Profesorado	0
	Padres	2
	Madres	26
	Total participantes	4.907

## Programa de participación infantil y adolescente AKTIBATU

Tiene como objetivos avanzar en el establecimiento de los derechos recogidos en la Convención sobre los Derechos de la Infancia y Adolescencia (CDN), que la población infantil y adolescente de Vitoria-Gasteiz conozca sus derechos, y que estos derechos se hagan efectivos. Además, busca promover la participación infantil y adolescente, a través de experiencias de aprendizaje y mediante grupos de participación, en los que los niños y niñas aporten sus opiniones como parte activa de la ciudad.

Se llevan a cabo diferentes actividades:

- Mikrofonoak Piztu-Comisiones de derechos
- Hirikoak, yo también construyo mi ciudad
- Hirikoak, compartiendo experiencias
- Foros de participación infantil y adolescente
- Blog Aktibatu
- Actividades puntuales de difusión y sensibilización: fiesta final de curso, recepción...

PROGRAMA AKTIBATU		CURSO 2019-2020
<b>Comisiones de derechos</b>		663 participantes (chicas 322/chicos 341)
<b>Hirikoak, compartiendo experiencias</b>		337 participantes (chicos 158/chicas 179)
<b>Hirikoak</b>		131
<b>Foros de participación</b>		257
<b>Planeta Aktiba(tu)</b>	**no se llevó a cabo debido a la situación alerta sanitaria	
<b>Recepción Ayuntamiento</b>	**no se llevó a cabo debido a la situación alerta sanitaria	
<b>Taller Angelica Dass</b>		50 participantes
<b>Inauguración señales Ciudad Amiga de la Infancia 20 noviembre</b>		100 participantes
<b>Proceso participativo plan de movilidad</b>		195 participantes
<b>Total participantes</b>		<b>1.818 participantes</b>
<b>Centros educativos</b>		<b>18 centros educativos</b>

## ELKARGUNE de Infancia y Adolescencia

Órgano de participación dirigido a niños, niñas y adolescentes de 8 a 14 años. Se trata de un espacio para que expresen sus opiniones, pongan en común sus expectativas y elaboren propuestas sobre aquellos temas y cuestiones municipales que les interesen o afecten como parte activa y responsable de la ciudad. Se realizan sesiones trimestrales, participan niños y niñas representantes de los foros de participación que están en marcha (que trasladan a este espacio las opiniones y propuestas trabajadas en las mismas) y también pueden participar niños y niñas a título individual que tengan interés solicitándolo previamente al Servicio de Infancia y Familia.

Este órgano, al igual que el resto de Elkargunes, traslada las propuestas recogidas y acuerdos tomados a la Comisión de Pleno que corresponda, a fin de informar o proponer actuaciones. Así mismo, las propuestas son trasladadas al Consejo Social de la ciudad para incluirlas en los informes que presenta.

ELKARGUNE	CURSO 2019-2020
Elkargune (participantes)	85
Elkargune (sesiones)	2

## Programas de parentalidad positiva

La parentalidad positiva es el comportamiento de madres y padres dirigido al pleno desarrollo de la niña y del niño atendiendo a su cuidado, al desarrollo de sus capacidades y al reconocimiento y establecimiento de límites, todo ello de manera no violenta. Como líneas de actuación se encuentran:

- Adaptación, mejora y promoción de las acciones de parentalidad positiva que se llevan a cabo a nivel municipal
- Capacitación de los padres, madres y personas cuidadoras en las competencias propias de la parentalidad positiva
- Sensibilización de la ciudadanía sobre los aspectos clave de la parentalidad positiva

Y para desarrollarlas, se plantean los siguientes programas:

### Descubre tu potencial para educar a tus hijos e hijas

Este programa ofrece ayuda a cada familia para identificar sus fortalezas y áreas de mejora en la educación de sus hijas e hijos, así como orientaciones para su crianza y educación desde la parentalidad positiva. Consta de evaluación, orientación y seguimiento.

PROGRAMA DESCUBRE TU POTENCIAL		2019		2020	
		Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Familias participantes		45		37	
Participantes	Adultos	40	45	34	37
	Niños y niñas	27	22	16	23

### Senidegune: un espacio educativo familiar

Senidegune "un espacio familiar", es un programa de prevención basado en una intervención grupal, directa y simultánea conjuntamente con las madres y/o padres y sus hijos e hijas. Se persigue mejorar el bienestar infantil y potenciar y apoyar la labor educativa de madres y padres. Los talleres se imparten dos días a la semana y tienen una duración trimestral.

PROGRAMA SENIDEGUNE		2019		2020	
		Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Talleres familiares		19		8	
Participantes	Adultos	5	52	6	61
	Niños y niñas	27	31	27	35

## Buenas prácticas en la atención y educación a la infancia y la adolescencia

Este programa tiene como finalidad promocionar las buenas prácticas en la atención y educación a la infancia y adolescencia.

Se realiza mediante talleres destinados a padres, madres, familias, chicos y chicas, profesionales del ámbito de la infancia y adolescencia. En estos talleres se trabajan temas relacionados con la parentalidad positiva, la mejora de competencias personales y sociales de los chicos y chicas, y la promoción de buenas prácticas en la atención a los mismos. La dinámica de trabajo es grupal y participativa.

PROGRAMA BUENAS PRACTICAS		2019		2020	
		Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Talleres familiares		7		5	
Participantes	Adultos	7	65	8	34
	Niños y niñas	33	31	26	21
Talleres		135		110	
Adultos		29	120	39	118
Niñas y niños		1.285	1.228	1.037	1.007
Profesorado		73	81	4	7

## Prólogo: programa de prevención

El Programa Prólogo es una intervención orientada a la dotación de competencias a padres y madres, con el objeto de compensar los déficits que presenta el medio familiar y paliando la insaturación y la cronificación de pautas de crianza inadecuadas.

Las actividades realizadas comprenden sesiones grupales de modo que las madres y padres puedan afrontar los problemas familiares.

PROGRAMA PROLOGO		2019		2020	
		Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Talleres familiares					1
Participantes	Adultos			3	5
	Niños y niñas			2	5
Talleres		19		8	
Adultos		11	96	5	51
Niñas y niños		19	18	13	9

## Programa municipal de educación de calle - PEC

Se trata de un programa socio educativo dirigido a niños, niñas y adolescentes entre 8 y 19 años, en los que confluyen determinadas condiciones que ponen en riesgo o dificultad su pleno desarrollo psico-social.

El programa es desarrollado por un equipo de educadores y educadoras de calle (integrados en los equipos profesionales de los Servicios Sociales de Base), que se distribuyen por parejas en cada una de las zonas en las que se agrupan los Servicios Sociales de Base. Se sirven de formas individualizadas de toma de contacto, relación e intervención, y su trabajo supone la presencia con los niños, niñas y jóvenes en los lugares donde éstos están.

Esta intervención socio educativa apoya el proceso de socialización de los niños, niñas y jóvenes, favoreciendo su integración social. Se establece una relación educadora cercana para facilitar el acceso a los recursos normalizados con los que cuenta la comunidad y potenciar sus propias competencias para lograr una vida adulta más autónoma.

El programa se gestiona a través de un contrato de prestación de servicios (actualmente gestionado por IRSE Araba).

PROGRAMA DE EDUCACIÓN DE CALLE <sup>1</sup>		2018	2019	2020
<b>Personas usuarias</b>	Personas adolescentes atendidas	760	748	761
	Media de edad	13,9	14,0	14,4
	Hombres	55,1%	56,3%	54,3%
	Mujeres	44,9%	43,7%	45,7%
<b>Altas</b>	Nº de altas	180	152	165
	Media de edad de incorporaciones	11,5	11,6	11,8
<b>Bajas</b>	Personas adolescentes de baja	169	154	185
	Media de edad de las bajas	16,3	15,6	15,8

Fuente: Base de Datos del programa de Educación de Calle, se refieren a cursos escolares (de septiembre a julio).

## Programas de apoyo a la familia y de intervención en situaciones de riesgo y desprotección infantil y adolescente

Son recursos flexibles y diversificados que responden a lo establecido en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en concreto a la ficha 1.3: Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial.

Este servicio consiste en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial –de carácter individual, familiar y/o grupal. Sus objetivos son que las personas:

a) adquieran y desarrollen capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario;

b) sustituyan hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados por otros más adaptados

La población destinataria de estos programas son las personas menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección y sus familias.

### Programas de apoyo a la familia

#### Programa de atención psicológica

Este programa ofrece una intervención psicoterapéutica a familias atendidas en los Servicios Sociales municipales, a fin de promover recursos que puedan incrementar sus habilidades personales, relacionales, de crianza y educación con sus hijos e hijas. Existen dos modalidades:

- Terapia familiar: dirigida a familias con hijos e hijas en situación de desprotección leve o moderada, o en situación de vulnerabilidad.

- Apoyo psicológico individual: para miembros de familias en situación de desprotección moderada, con el objetivo de promover en estas personas la adquisición de recursos y habilidades que les permitan afrontar sus dificultades presentes o futuras, y reparar las secuelas del daño emocional derivado de la situación de desprotección.

PROGRAMA DE ATENCION PSICOLOGICA		2018	2019	2020		
<b>TERAPIA FAMILIAR</b>						
<b>Personas usuarias</b>	Familias atendidas	37	23	17		
	Altas	16	11	7		
	Bajas	18	14	7		
<b>ATENCION PSICOLOGICA INDIVIDUAL</b>						
<b>Personas usuarias</b>	Personas atendidas	101	124	Total:	H:	M:
	Altas	46	49	130	69	61
	Bajas	32	30		52	38

## Programa ORAIN de cuidado temporal puntual a niños, niñas y adolescentes, con familias colaboradoras

Se trata de un programa de apoyo temporal a familias imposibilitadas puntualmente para el cuidado y atención de sus hijos e hijas. Ofrece el cuidado a través de familias colaboradoras de la ciudad, previamente valoradas como adecuadas, que atienden en su propio domicilio las necesidades de estos niños, niñas y adolescentes, con el apoyo del Servicio de Infancia y Familia. Las familias colaboradoras participan en el Programa ORAIN desde la voluntariedad, la solidaridad y el interés por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

Las y los destinatarios son unidades familiares que carecen de red familiar y social en la ciudad, y que sin haberse detectado indicadores de desprotección grave, por circunstancias puntuales relacionadas con salud, su itinerario formativo o gestiones de tipo administrativo (regularización documental, viajes urgentes al país de origen...), no pueden hacerse cargo del cuidado de sus hijos o hijas menores de edad durante un período de tiempo concreto, ni disponen de otros medios.

PROGRAMA ORAIN		2018	2019	2020
<b>Personas usuarias</b>	Nº apoyos a niños, niñas y adolescentes	1	3	10
	Nº familias atendidas	1	3	4
<b>Familias cuidadoras</b>		1	2	4

## Programa de intervención precoz en situaciones de violencia filio-parental

Programa desarrollado en colaboración con la UPV/EHU. Está enfocado a reducir las conductas de violencia que se producen por parte de los hijos e hijas menores de edad (entre 11 y 18 años) hacia sus padres y madres, en familias con problemática de violencia filio-parental y situación de desprotección leve o moderada por incapacidad parental para el control de la conducta adolescente. La finalidad es dotar a todos los miembros de la familia de herramientas y habilidades para controlar estas situaciones, hasta eliminarlas y ayudarles a instaurar comportamientos alternativos adecuados para la resolución de los conflictos en el grupo familiar.

Es una intervención psicoeducativa que se lleva a cabo durante 6 meses, a través de sesiones grupales dirigidas por psicólogos/as tanto con adolescentes como con madres/padres y también sesiones con cada familia. Se complementa con sesiones individuales de refuerzo y asesoramiento.

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PRECOZ EN SITUACIONES DE VIOLENCIA FILIOPARENTAL		2018	2019	2020 (*)	
<b>Participantes</b>	Familias	23	15	15	
	Madres			14	
	Padres			11	
	Hijos adolescentes			10	
	Hijas adolescentes			6	
<b>Actos profesionales</b>	Sesiones grupos de adolescentes	31	22	18	
	Sesiones grupos de padres/madres	25	15	13	
	Sesiones familiares	97	86	60	
	Sesiones	Refuerzo	25	17	19
		Asesoramiento	42	15	22

(\*) Las actividades programadas se vieron afectadas por la covid-19 desde marzo 2020.

## Programa “Egokitzen” de coparentalidad positiva en situaciones de separación y divorcio conflictivos

Es un programa de intervención en colaboración con el equipo de investigación Deusto Family Psych, dirigido a familias cuyos progenitores se encuentran en proceso de separación o divorcio conflictivo que pueden generar daño emocional en sus hijos e hijas.

Este programa ayuda a las familias a ejercer la parentalidad positiva después de la ruptura de pareja, a mejorar sus habilidades parentales para crear un entorno seguro en el cual los hijos e hijas puedan adaptarse a la nueva realidad familiar y crecer de forma saludable. Por otra parte, proporciona acompañamiento de estos niños y niñas en la gestión de los procesos emocionales y cognitivos derivados de la separación de sus progenitores.

La intervención tiene carácter psicoeducativo y preventivo, con diferentes formatos de intervención grupal: padres y madres, hijos e hijas, abuelos y abuelas y nuevas parejas. Se complementa con sesiones individuales de refuerzo y asesoramiento.

PROGRAMA EGOKITZEN DE COPARENTALIDAD POSITIVA EN SEPARACION O DIVORCIO CONFLICTIVOS		2019	2020 (*)
<b>Participantes</b>	Personas en intervención grupal:	23	13
	Adultos	15	13
	Niños y niñas	8	0
<b>Actos profesionales</b>	Nº Grupos de padres y madres	2	2
	Numero de sesiones	22	22
	Nº Grupos infantiles	1	0
	Numero de sesiones grupales	10	0
	Sesiones individuales	17	8

(\*) Las actividades programadas se vieron afectadas por la covid-19 desde marzo 2020.

## Programas de Intervención en situaciones de riesgo y desprotección infantil y adolescente

### Evaluación e intervención en situaciones de desprotección

El Servicio de Infancia y Familia, a través de la Unidad de Valoración, recibe expedientes de desprotección moderada derivados por los distintos Servicios Sociales municipales o el Área del Menor y la Familia de la Diputación Foral de Álava, y al tiempo que desarrolla la atención psicosocial a la familia, realiza la evaluación de la situación de desprotección y establece el Plan de Intervención.

PROGRAMA DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN		2018	2019	2020
<b>Personas usuarias</b>	Familias atendidas	293	298	284
	Niños/as atendidas	476	486	463
<b>Casos/ expedientes atendidos</b>	Activos a 31 de diciembre	212	202	238
	- expedientes (familias) - niños/as	366	342	411

### Programa Pausoka, de apoyo psicoeducativo para familias en investigación y evaluación por desprotección infantil

Este programa apoya a los/as profesionales de los Servicios Sociales municipales que trabajan con familias con hijos/as en situación de vulnerabilidad o de riesgo y/o desprotección infantil, prestando recursos de apoyo psicoeducativo al tiempo que se lleva a cabo la investigación o la evaluación de la situación de desprotección. Los Servicios Sociales municipales, tras la valoración inicial del caso y concluida la necesidad de establecer recursos de apoyo psicoeducativo, derivan el caso a la empresa contratada a la vez que mantienen la atención psicosocial a la familia y realizan la coordinación del caso. Paralelamente a la observación y recogida de información, se realiza la intervención educativa en el contexto familiar, la intervención psicológica y también la intervención a nivel grupal, tanto con los/as padres/madres como con los/as hijos/as.

PROGRAMA PAUSOKA	2018	2019	2020
Plazas	5 en investigación 20 en evaluación	6 en investigación 22 en evaluación	6 en investigación 22 en evaluación
Familias atendidas	14 en investigación 20 en evaluación	21 en investigación 32 en evaluación	15 en investigación 28 en evaluación
Personas atendidas	56 padres y madres 69 niños/as	68 padres y madres 92 niños/as	59 padres y madres Hombres: 26 Mujeres: 33 62 niños/as Niños: 32 Niñas: 30
Casos activos a 31 de dic	14 en investigación 15 en evaluación	11 en investigación 17 en evaluación	7 en investigación 17 en evaluación
Altas	13 en investigación	7 en investigación	5 en investigación

		7 en evaluación	16 en evaluación	13 en evaluación
Bajas		0 en investigación 5 en evaluación	10 en investigación 19 en evaluación	6 en investigación 11 en evaluación
Intervenciones	Educativas	815	763	677
	Psicológicas	716	1051	845
	Psicoeducativas	126	179	169
	Grupales	8 talleres grupales 23 padres y madres 46 niños/as	7 talleres grupales 21 padres y madres 15 niños/as	16 talleres grupales 18 padres/madres 56 niños/as

## Programa ASASI, Asesoría psicológica en Supuestos de Abuso Sexual Infantil

Tras la recepción de los casos que presentan indicadores de probable abuso sexual infantil o adolescente, se realiza una valoración de la situación de posible abuso sexual, al mismo tiempo que se evalúa la situación de desprotección que puede ir asociada o darse de forma simultánea. Si es necesario poner en marcha recursos específicos de valoración o de intervención terapéutica, se realiza la derivación al Servicio de Asesoría psicológica en supuesto de abuso sexual, mientras que el equipo psicosocial del Servicio de Infancia y Familia mantiene la coordinación del caso, realiza la evaluación de la situación de desprotección, desarrolla la atención psicosocial de la familia y presta apoyo y orientación a las figuras parentales.

PROGRAMA ASASI		2018	2019	2020
Casos atendidos	Total casos atendidos	31	32	17
	Niñas	23	19	14
	Niños	8	13	3
	Media de edad	9 años	6 años	9,6 años
Casos abiertos		19	20	6
Casos cerrados		8	12	6
Casos activos a 31 de diciembre		18	15	10

## Programas de preservación familiar

El Servicio de Infancia y Familia, a través de la Unidad Preservación Familiar, es responsable de la atención psicosocial de los expedientes de desprotección moderada derivados por la Unidad de Valoración de este Servicio.

Se realiza la atención psicosocial de todos los miembros de las familias desarrollando el Plan de Atención Personalizada, al tiempo que se evalúa la evolución del grado de desprotección de los niños, niñas y adolescentes, y se adecua el plan de caso con la implementación de recursos sociales, educativos y/o terapéuticos.

PROGRAMAS DE PRESERVACION FAMILIAR		2018	2019	2020
Personas atendidas				165 familias 481 personas
Intervención activa a 31 de diciembre	Expedientes (familias)	145	145	113
	Niños/as y adolescentes (menores de 23 años)	235	238	192

Los objetivos de los programas de preservación familiar (ADA, Bidatu y Centros Socioeducativos) son:

- Mantener la unidad familiar y prevenir la separación del niño o niña del ambiente familiar.
- Prevenir el agravamiento de la situación de desprotección y promover su superación.
- Reparar los daños ocasionados por la situación de desprotección en los niños, niñas y adolescentes.
- Orientar y motivar a la familia en la aceptación de recursos orientados a su capacitación para un adecuado ejercicio de su rol parental.
- Ofrecer a la familia una atención psicosocial orientada a la superación de las problemáticas detectadas y al fortalecimiento familiar.

## Programa ADA de apoyo y desarrollo acompasado

Es un programa intensivo de preservación familiar, que interviene en el contexto familiar durante un plazo máximo de cuatro años. Contempla la atención social, educativa y psicológica de las personas menores de edad y de sus familias, por parte de un equipo multidisciplinar de profesionales, implementando los recursos y servicios de forma acompasada a las necesidades de cada familia en cada momento vital.

Los servicios que se pueden ofrecen a las familias a través de este programa son:

- Intervención psicoterapéutica familiar o individual.
- Resolución de conflictos familiares a través de la mediación familiar.
- Apoyo educativo a la familia y/o al niño, niña o adolescente, en el propio contexto familiar.
- Apoyo educativo a los padres y madres, en un contexto grupal.
- Apoyo y acompañamiento social a la familia, orientación y gestión de recursos comunitarios.

PROGRAMA ADA		2018	2019	2020
<b>Nº Plazas</b>	Número de familias simultáneo	26	26	26
<b>Expedientes</b>	Nº de expedientes	42	44	43
<b>Hijos e hijas</b>	Chicos	40	36	35
	Chicas	25	32	29
	TOTAL	65	68	64
<b>Adultos</b>	Hombres	21	19	21
	Mujeres	32	32	28
	TOTAL	53	51	49
<b>Nº de altas-familia</b>		12	10	6
<b>Nº de bajas-familia</b>		9	11	7

## Programa BIDATU de apoyo educativo y alojamiento para familias monoparentales

El programa Bidatu es un espacio de intervención socioeducativa para familias formadas por madres que no cuentan con apoyo familiar ni social, con hijos e hijas entre 0 y 8 años en situación de desprotección moderada, sin disposición de otros medios o alternativas para cubrir sus necesidades propias y las de sus hijos e hijas. Se lleva a cabo en tres viviendas de titularidad municipal y posibilita la intervención con un máximo de 6 madres y 12 hijos e hijas de forma simultánea. El periodo máximo de atención es de tres años. Se proporciona además de la acogida, la recuperación, integración y desarrollo personal de las madres y de sus hijos e hijas, procurando la capacitación de las madres para el positivo ejercicio de su rol, así como la protección de los hijos e hijas y el acompañamiento y apoyo profesional para su desarrollo integral. La intervención educativa en las viviendas se complementa con la atención social y psicológica de las profesionales asignadas del Servicio de Infancia y Familia.

PROGRAMA BIDATU		2018	2019	2020
<b>Plazas</b>	Número de viviendas	2	3	3
	Número de plazas familiares (madre e hijas/os)	5-6	5-6	5-6
<b>Personas usuarias</b>	Familias monoparentales	6	9	10
	Hijos o hijas	11	14	14
<b>Altas</b>	Familias	3	2	2
	Hijas o hijos	6	2	4
<b>Bajas</b>	Familias	0	4	4
	Hijas o hijos	0	5	4

## Centros socioeducativos

Estos centros están dirigidos a niños, niñas y adolescentes entre 3 y 18 años en situación de riesgo de desprotección moderada, a los que se proporciona apoyo y acompañamiento socioeducativo intensivo de tipo convivencial, en régimen de atención diurna con el equipo educativo o psicoeducativo de cada centro, favoreciendo el desarrollo integral de las personas atendidas.

El Servicio de Infancia y Familia cuenta con ocho Centros Socioeducativos (CSE) en diferentes zonas de la ciudad:

- Existen 6 centros de diez plazas cada uno: CSE Cantón de Santa María, CSE Paula Montal, CSE Correría, CSE Landaburu, CSE Zabalgana y CSE Fuente de la Salud.
- Hay un centro específico para población adolescente: Centro prelaboral Huetos
- El Centro Salburua, con 14 plazas disponibles, incorpora a la atención educativa, la atención psicológica y el apoyo para la integración social de todas las personas y familias atendidas.

La intervención educativa desarrollada por los y las educadores sociales en los centros, se complementa con la atención social y psicológica por parte de las profesionales asignadas del Servicio de Infancia y Familia, ofreciendo también asesoramiento, apoyo e intervención psicosocial a toda la familia a fin de posibilitar la asunción de los roles parentales en su integridad.

CENTROS SOCIOEDUCATIVOS		2018	2019	2020		
<b>Plazas</b>	Número de centros	8	8	8		
	Número de plazas	84	84	84		
<b>Total personas usuarias</b>		68	73	<b>Total</b>	<b>M</b>	<b>H</b>
<b>Altas</b>		26	22	16	2	14
<b>Bajas</b>		20	16	18	7	11

## 07 Violencia machista

Dentro del Sistema Vasco de Servicios Sociales en atención primaria, se contemplan las prestaciones técnicas y los servicios específicos dirigidos a la atención del colectivo de mujeres, y personas a cargo, que han sufrido violencia machista.

### Unidad de atención “Onarpen”

Onarpen es la unidad de atención específica a estas situaciones dentro del Departamento. Ofrece un apoyo psicosocial y socioeducativo tanto a mujeres víctimas de violencia machista como a las personas dependientes de las mismas, que estando en fase de desvinculación emocional de la expareja, requieran una atención de mayor intensidad y un acompañamiento específico. Consta de un equipo multiprofesional compuesto por profesionales de la psicología (1), trabajo social (1), educación social (2) y tareas administrativas (1).

UNIDAD DE ATENCIÓN “ONARPEN”			2018	2019	2020	
Altas	IFBS	CAI	3	4	1	
		CARME	-	-	1	
	Indicadores Onarpen		12	3	6	
	Programa Atenpro		6	4	1	
	PAVVG		10	15	6	
	<b>Total de altas (UC's)</b>		<b>28</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	
	Unidades de convivencia (UC's)	Monomarentales	-	-	61	
		Unipersonales	-	-	38	
		Extensa	-	-	4	
	<b>Total</b>		<b>282</b>	<b>261</b>	<b>103</b>	
	Composición UC's	Menores: < 18 años		-	-	96
		Jóvenes: 18-30 años		-	-	13
			Hijas	-	-	51
			Hijos	-	-	58
		Mayores: +65 años		-	-	-
<b>Total</b>				109		
<b>Total Personas Atendidas</b>				<b>212</b>		
Bajas	Motivos	SAC	-	-	2	
		SMIF	-	-	2	
		SIS	-	-	0	
		IFBS	-	-	0	
		Bajas e inactivos	-	-	7	
		<b>Total Salidas (UC's)</b>		-	-	11

## Servicios de alojamiento-pisos de acogida

Estos servicios están formados por ocho viviendas que dan respuesta a la necesidad de alojamiento a un máximo de 36 personas, que han sufrido violencia machista y que temporalmente necesitan apoyo para superar las consecuencias derivadas de la misma. Su definición y requisitos se describen en el Decreto de Cartera 185/2015, ficha 1.9.1.

PISOS DE ACOGIDA			2018	2019	2020
<b>Descripción</b>	Número de plazas		36	36	36
	Número de viviendas		8	8	8
<b>Acceso</b>	Propuestas		-	-	6
	Categoría ETHOS de los accesos	Sin techo	-	-	0
		Sin vivienda	-	-	2
		Vivienda insegura	-	-	4
		Vivienda inadecuada	-	-	0
<b>Total de Accesos (UC's)</b>				<b>6</b>	
<b>Estancia</b>	Usos	Usos totales	7.488	9.944	7.253
		Índice de ocupación	68,4%	90,8%	66,2%
	Perfiles de especial aten- ción	Mujeres	30	27	21
		Menores: < 18 años	25	31	19
		Jóvenes: 18-30 años	0	0	0
		Mayores: +65 años	1	1	0
	<b>Total Personas Atendidas</b>		<b>56</b>	<b>59</b>	<b>39</b>
	Unidades de convivencia (UC's)	Monoparentales	15	17	11
Unipersonales		15	10	10	
Extendida		1	1	0	
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	
<b>Salida</b>	Motivos	Vivienda previa	-	-	1
		Vivienda alquiler	-	-	5
		Baja voluntaria	-	-	1
		Finalización	-	-	1
	Ceses forzosos	-	-	1	
<b>Total Salidas (UC's)</b>				<b>9</b>	

## Programa de teleasistencia - ATENPRO (móvil-GPS)

Servicio gratuito que, a través de un dispositivo móvil, presta atención inmediata a distancia para la localización personal, asegurando una respuesta rápida a las mujeres ante las eventualidades que les puedan sobrevenir. 24 horas durante los 365 días, las usuarias pueden contactar con el Centro en el que personal preparado de forma específica para este tipo de emergencias ofrece las respuestas adecuadas y moviliza, si fuese necesario, otros recursos humanos y materiales.

ATENPRO-GPS	2018	2019	2020
<b>Altas</b>	20 (SAC 8; SMIF 1; Onarpen 10, SMUS1)	22 (SAC 8; SMIF 1; Onarpen 13)	9 (SAC 5; SMIF 1; Onarpen 3)
<b>Dispositivos activos</b>	35	37	34
<b>Tiempo medio permanencia</b>	44,2 meses	80,6 meses	28,2 meses
<b>Bajas</b>	14	15	22

## 08 Personas en situación de riesgo de exclusión social y/o exclusión residencial

### Recursos de acogida

Recursos que cubren las necesidades de alojamiento a personas adultas que en un momento dado carecen de una vivienda o ésta no resulta adecuada. De régimen comunitario, se ubican en edificios singulares destinados a tal fin.

Las medidas higiénico-sanitarias derivadas de la situación de pandemia, han incidido de manera significativa al haber exigido una modificación de los diferentes espacios, si bien, cabe señalar que esta adaptación no ha supuesto una reducción final de las plazas disponibles.

### Centro municipal de acogida social (CMAS)

Recurso de alojamiento y convivencia destinado a personas y familias que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social y residencial. Tiene como finalidad proporcionar cobertura de las necesidades básicas de alojamiento y manutención, así como apoyo profesional a través de planes de atención personalizada, con el objetivo de lograr que las personas superen las circunstancias que motivaron su acceso al centro. Este recurso permanece abierto las 24 horas del día todos los días del año y su acceso se realiza previa derivación de los Servicios Sociales municipales.

CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA SOCIAL		2018	2019	2020	
<b>Descripción</b>	Número de plazas	67	67	67	
<b>Accesos</b>	Categoría ETHOS de los accesos	Sin Techo		41	
		Sin vivienda		9	
		Vivienda Insegura		17	
		Vivienda Inadecuada		4	
	<b>Total de accesos</b>	<b>278</b>	<b>265</b>	<b>82</b>	
<b>Estancia</b>	Usos	Usos totales	21.483	22.007	19.261
		Índice de ocupación	96,5%	98,8%	98,8%
	Grupos de especial atención	Mujeres	72	72	20
		Menores: -18 años	73	87	16
		Mayores: +65 años	6	5	5
<b>Total personas atendidas</b>	<b>340</b>	<b>326</b>	<b>134</b>		
<b>Salida</b>	Motivos	Vivienda	20	24	16
		Otro recurso alojamiento	46	41	29
		Baja voluntaria	21	21	25
		Ceses forzosos	16	5	13
	<b>Total salidas</b>	<b>203</b>	<b>110</b>	<b>87</b>	
	Estancia media hasta salida a vivienda			<b>221</b>	

El ajuste del número de plazas durante estos meses, y en especial en los días que se decretó el confinamiento domiciliario, ha supuesto una reducción en el número de usos, pero no así en su ocupación. Esta situación ha incidido especialmente en el número de accesos al centro. En este año, el 50% de éstos han correspondido a personas que previamente pernoctaban en vía pública o en el servicio de atención nocturna (incluido el Dispositivo de Alojamiento Invernal). Respecto a las salidas, más que la reducción en términos absolutos, destaca la menor relevancia de las salidas a vivienda o a otros programas de alojamiento por la dificultad de acceso al mercado de alquiler, en el primer caso, y la escasa rotación en el segundo.

## Centro municipal de noche Aterpe

Dispositivo de baja intensidad de apoyo que ofrece a personas en situación de exclusión, en particular a personas transeúntes y personas sin hogar, un recurso en el que pasar la noche y, con carácter inmediato, prestaciones básicas de pernocta, manutención e higiene personal. El centro permanece abierto todos los días del año, desde las 20h de la tarde a las 9h de la mañana, y el acceso se realiza previa derivación de los Servicios Sociales municipales o directamente en el servicio para una noche siempre que existan plazas libres.

SERVICIO DE ATENCIÓN NOCTURNA - ATERPE		2018	2019	2020	
<b>Accesos</b>	Número de plazas	30	30	30	
	Categoría ETHOS de los accesos	Sin Techo		71	20
		Sin vivienda		27	14
		Vivienda Insegura		50	7
		Vivienda Inadecuada		14	11
<b>Total de accesos</b>		<b>142</b>	<b>162</b>	<b>52</b>	
<b>Estancia</b>	Usos	Usos totales	10.895	10.065	7.115
		Índice de ocupación	93,3%	91,9%	95,4%
	Grupos de especial atención	Mujeres	48	35	10
		Jóvenes: 18-30 años	57	60	26
		Mayores: +65 años	5	5	5
<b>Total personas atendidas</b>		<b>206</b>	<b>193</b>	<b>78</b>	
<b>Salida</b>	Motivos	Vivienda	20	11	16
		Otro recurso alojamiento	35	42	8
		Baja voluntaria	68	21	4
		Anulación		73	12
		Ceses forzosos	23	32	12
	<b>Total salidas</b>		<b>151</b>	<b>179</b>	<b>52</b>

La mayor necesidad de ajuste a las medidas higiénico-sanitarias que requería el centro ha implicado la reducción de plazas durante varios meses hasta que se ha habilitado una alternativa adecuada. Esto se aprecia en el significativo descenso tanto de los usos como de las personas que han accedido o utilizado el recurso durante el año. Sin embargo, el índice de ocupación ha sido incluso mayor que en años previos. En cuanto a los accesos, el centro de noche se configura como una respuesta habitual para situaciones de sinhogarismo. Respecto a las salidas, destacan tanto el número de salidas a vivienda independiente (grupo más representativo), como la reducción de los ceses forzosos a pesar del aumento del tiempo de convivencia y estancia en el centro que ha exigido la situación de confinamiento.

## Dispositivo de alojamiento invernal

Dispositivo de ampliación del servicio de atención nocturna que se desarrolla coincidiendo con los meses del año de peores condiciones climáticas. Este servicio se presta de 22:00 a 8:00 horas y el acceso se realiza previa derivación de los servicios sociales, agentes de seguridad ciudadana o de manera directa la primera noche.

DISPOSITIVO DE ALOJAMIENTO INVERNAL (DAI)			2017-2018	2018-2019	2019-2020
<b>Descripción</b>	Número de plazas		20	20	20
	Días activo		150	148	131
<b>Estancia</b>	Usos	Usos totales	2.068	1.835	2.075
		Asistencia diaria	13,78	12,40	15,85
		Estancia media	10,4	11,33	17,73
	Grupos de especial atención	Mujeres	25	15	12
		Jóvenes: 18-30 años	56	48	41
		Mayores: +65 años	5	4	1
	<b>Total personas atendidas</b>			<b>198</b>	<b>182</b>

La incidencia de la pandemia se refleja en menor medida en el Dispositivo de Alojamiento Invernal, ya que el estado de alarma se decretó pocos días antes de su finalización. La dinámica del dispositivo en la temporada 19-20 estuvo marcada por configurarse como respuesta estable en la cobertura del alojamiento, lo que se observa en el aumento en el tiempo medio de estancia. Esta situación se observa también en la reducción del número de personas que accedieron al dispositivo a pesar del aumento en la asistencia media. Destaca la prevalencia de la población joven entre quienes hicieron uso del servicio.

## Centro municipal de día Estrada

Servicio de baja exigencia y uso temporal, que ofrece a las personas en situación de exclusión un recurso al que acudir durante el día y cubrir necesidades básicas de seguridad física e higiene. Se complementa con acciones educativas y talleres que tienen como objetivo iniciar o potenciar los itinerarios de inclusión personales. Permanece abierto todos los días del año, desde las 9h de la mañana hasta las 20h de la tarde. El acceso es directo salvo los talleres dirigidos, que requieren de una derivación de servicios sociales municipales.

SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA - ESTRADA			2018	2019	2020
<b>Descripción</b>	Número de plazas		70	70	70
	Plazas en talleres		36	36	36
<b>Acceso</b>	<b>Total de nuevos accesos</b>		<b>97</b>	<b>79</b>	<b>51</b>
<b>Estancia</b>	Grupos de especial atención	Mujeres	36	31	21
		Jóvenes: 18-30 años	77	83	64
		Mayores: +65 años	2	5	4
	<b>Total personas atendidas</b>		<b>248</b>	<b>244</b>	<b>209</b>
	Zona de descanso	Usos	17.087	15.554	3.820
		Media	46,89	37,85	24,42
Aula de informática	Usos	3.030	2.037	966	
	Media	12,20	11,08	7,20	
<b>Servicios de higiene</b>	Higiene personal	Usos	3.837	3.149	1.059
		Media	9,37	8,62	5,21
	Lavandería	Usos	756	591	311
		Media	2,07	1,61	1,53
<b>Talleres dirigidos</b>	Usos	4.176	3.169	1.332	
	Media	18,9	13,8	14,41	

Se trata del espacio que más ha visto afectada su dinámica ordinaria al permanecer cerrado durante varios meses y limitar el acceso libre a los espacios comunes o talleres como medida de prevención de contagios. Este impacto es más notorio en el número de usos en todos los servicios (que varía del 47% de la lavandería al 75% de la zona de descanso) que en el de personas atendidas (14%) lo que induce a pensar en la adherencia y estabilidad de las personas en el servicio.

## Servicios de alojamiento

Viviendas ubicadas en edificios ordinarios con las que se cubren las necesidades de alojamiento, a personas y familias que en un momento dado carecen de una vivienda o no resulta adecuada. Su utilización puede ser compartida o exclusiva para una única unidad convivencial.

### Viviendas tuteladas para personas en riesgo de exclusión

Alojamiento de carácter colectivo de corta o media estancia para personas en situación de riesgo de exclusión social. Es un servicio de baja intensidad de apoyo, que cuenta con personal técnico para realizar funciones de supervisión, de carácter presencial en la vivienda, mediación-intermediación y acompañamiento. Este año 2020, el servicio se ha prestado a través de 3 programas diferentes: viviendas tuteladas, pisos de acogida y Casa Abierta.

VIVIENDAS TUTELADAS		2018	2019	2020	
Descripción	Número de plazas	115	120	120	
	Número de viviendas	20	21	21	
Acceso	Propuestas	120	119	86	
		Sin Techo		35	15
	Categoría ETHOS de los accesos	Sin vivienda		47	40
		Vivienda Insegura		9	7
		Vivienda Inadecuada		0	2
<b>Total de accesos (UC's)</b>		<b>86</b>	<b>91</b>	<b>64</b>	
ESTANCIA		Usos totales	33.114	36.610	38.238
		Índice de ocupación	92,38	93,63	94,38
	Perfiles de especial atención	Mujeres	50	56	31
		Menores: < 18 años	52	67	60
		Jóvenes: 18-30 años	27	24	27
		Mayores: +65 años	4	5	2
	<b>Total personas atendidas</b>		<b>143</b>	<b>151</b>	<b>136</b>
	Unidades de convivencia (UC's)	Monoparentales	20	29	24
		Unipersonales	51	47	42
		Nucleares	8	3	5
<b>Total UC's</b>		<b>79</b>	<b>79</b>	<b>71</b>	
Salida	Motivos	Vivienda	34	31	15
		Otro recurso alojamiento	14	7	15
		Baja voluntaria	21	12	10
		Finalización	2	13	6
		Ceses forzosos	12	15	8
	<b>Total salidas (UC's)</b>		<b>83</b>	<b>78</b>	<b>54</b>
Estancia media hasta salida a vivienda		<b>394,45</b>	<b>389,41</b>	<b>315,14</b>	

## Pisos de acogida para la atención se situaciones de urgencia social

Ofrece alojamiento a personas y unidades de convivencia que requieren una estancia de corta duración para poder hacer frente a la carencia de alojamiento derivada de una situación de emergencia o urgencia social.

PISOS DE ACOGIDA (urgencia social)		2018	2019	2020	
<b>Descripción</b>	Número de plazas	27	34	34	
	Número de viviendas	7	9	9	
<b>Acceso</b>	Propuestas	7	3	1	
		Sin Techo			
	Categoría ETHOS de los accesos	Sin vivienda			
		Vivienda Insegura		2	1
		Vivienda Inadecuada	7	1	
	<b>Total de Accesos (UC's)</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
	Perfiles de especial atención	Usos totales	8.412	13.129	12.938
		Índice de ocupación	100	105	103
		Mujeres	9	13	22
		Menores: < 18 años	8	14	15
		Jóvenes: 18-30 años	5	7	9
		Mayores: +65 años	3	3	3
		<b>Total Personas Atendidas</b>		<b>27</b>	<b>39</b>
	Unidades de convivencia (UC's)	Monoparentales		2	2
		Nucleares	4	5	5
Extendida		3	3	3	
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
<b>Salida</b>	Motivos	Vivienda			2
		Otro recurso alojamiento			
		Baja voluntaria			
		Finalización			
		Ceses forzosos			
	<b>Total Salidas (UC's)</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Estancia media hasta salida a vivienda		---	---	<b>369,5</b>	

Ambos servicios han presentado un índice de ocupación muy elevado y una estancia media, previa a salida a vivienda independiente, en torno al año (si bien este dato se ha reducido en el programa de viviendas tuteladas). El número de estas salidas se ha reducido de manera significativa afectado por la muy desfavorable situación del mercado de alquiler en la ciudad y que afecta de manera muy negativa a las familias, y en mayor medida cuantos más miembros las compongan. Esta circunstancia disminuye la rotación en las viviendas y por lo tanto la posibilidad de realizar nuevos accesos, que se reduce a 1 en el caso de los pisos de emergencia. Más de la mitad de los accesos se han realizado desde otros recursos sociales que suponen un paso intermedio entre las situaciones de pérdida de vivienda y el acceso al recurso idóneo.

## Equipo de alta intensidad - Hurbil

Equipo multidisciplinar compuesto por profesionales del trabajo social, psicología y educación social, que presta una atención de intensidad media-alta a personas en situación de riesgo o exclusión social con la que apoyar los itinerarios de inclusión acordados o lograr su consideración e inicio.

<b>HURBIL: EQUIPO DE ALTA INTENSIDAD</b>		<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Familias atendidas</b>		155	149	130
<b>Tipo de familia</b>	Hogar unipersonal	120	114	107
	Otros tipos de hogares	35	35	23
<b>Personas de alta en familias atendidas</b>		216	223	178
<b>Sexo</b>	Hombres	144	148	128
	Mujeres	72	75	50
<b>Edad</b>	Personas menores de edad	40	51	28
	18-23 años	21	25	14
	24-34 años	30	27	23
	35-50 años	66	72	67
	51-64	51	39	35
	65 o más	8	9	11
<b>Nacionalidad</b>	Española	129	126	117
	Extranjera	87	97	61
<b>Total altas</b>		25	17	25
<b>Total bajas</b>		30	21	35

Las 2 figuras de educación social del equipo desarrollan su labor principalmente en el medio abierto, por ser el espacio idóneo para la vinculación profesional y desarrollar atenciones de proximidad apoyadas en procesos motivacionales. Además, permite detectar personas en situación de grave exclusión residencial, con las que favorecer su acceso a los sistemas de protección que garanticen la cobertura de sus necesidades físicas y de seguridad.

<b>INTERVENCIÓN EN MEDIO ABIERTO</b>		<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Personas de alta en familias atendidas</b>		438	322	191
<b>Sexo</b>	Hombres	362	274	163
	Mujeres	76	48	28
<b>Edad</b>	18-25 años	42	31	6
	26-34 años	63	46	20
	35-49 años	179	131	71
	50-65 o más	155	114	94
<b>Nacionalidad</b>	Española	215	172	121
	Extranjera	223	150	70

## 09 Inserción socio-laboral

La programación Gizarteratu está formada por una serie de talleres y cursos que tienen como objetivo favorecer el bienestar y el desarrollo personal, las relaciones interpersonales y la participación social, manteniendo, recuperando y fomentando competencias personales, sociales y/o prelaborales. Va dirigida a personas atendidas en los Servicios Sociales municipales que quieren promover su autonomía personal y su inclusión social. Se organizan en los siguientes ámbitos:

- Evaluación diagnóstica
- Ámbito socioeducativo y psicosocial
- Ámbito de competencias lingüísticas e inmersión comunitaria
- Ámbito de competencias prelaborales

### Evaluación diagnóstica

Entrevistas individuales de orientación e información que faciliten el acceso a los talleres de la programación Gizarteratu y/o a otros recursos de inserción socio-laboral de la ciudad.

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA		2018	2019	2020
Participantes	Hombres	71	57	55
	Mujeres	53	53	53
	<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>110</b>	<b>108</b>

### Ámbito socioeducativo y psicosocial

Talleres con apoyo socioeducativo y psicosocial para favorecer el desarrollo y el bienestar personal a través de la realización de una actividad ocupacional.

ÁMBITO SOCIOEDUCATIVO Y PSICOSOCIAL				
Ámbito socioeducativo y psicosocial	Grupos	Hombres	Mujeres	Total
Talleres de cocina	2	22	27	49
Taller de manualidades	1	12	2	14
Taller de restauración y reciclaje de muebles	1	18	3	21
Taller de arreglos de ropa	1	1	20	21
Taller de patronaje	1	1	22	23
Taller de peluquería y estética	1	5	22	27
Taller de bisutería y complementos	1	1	13	14
Taller de oficios	2	36	0	36
Taller de reparaciones	1	10	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>106</b>	<b>110</b>	<b>216</b>

## Ámbito de competencias lingüísticas e inmersión comunitaria

Talleres con apoyo socioeducativo y psicosocial para favorecer la inclusión social a través del aprendizaje del castellano, euskera y el conocimiento de los recursos comunitarios.

ÁMBITO DE COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS E INMERSIÓN COMUNITARIA				
Ámbito de competencias lingüísticas e inmersión comunitaria	Grupos	Personas participantes		
		Hombres	Mujeres	Total
Taller de castellano	13	130	137	267
Taller de iniciación al euskera	1	2	13	15
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>132</b>	<b>150</b>	<b>282</b>

## Ámbito de competencias prelaborales

Cursos con acompañamiento social para adquirir competencias prelaborales en los sectores de hostelería, oficios, peluquería y limpieza, así como Curso de Preparación al Certificado de Profesionalidad del Nivel I.

ÁMBITO DE COMPETENCIAS PRELABORALES			
Ámbito de competencias prelaborales	Personas participantes		
	Hombres	Mujeres	Total
Curso de elaboraciones culinarias	4	9	13
Curso de reformas	13	0	13
Curso de limpieza	0	13	13
Curso de preparación al certificado de profesionalidad	17	18	35
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>74</b>

## 10 Personas mayores

### Centros y programas comunitarios

#### Centros socioculturales de mayores (CSCM)

Son lugares de encuentro, relación y participación para las personas de 60 y más años y sus parejas. Hay 16 Centros ubicados en distintos barrios y en conexión con otros equipamientos sociales, culturales y deportivos del municipio.

En ellos se ofrecen servicios, programas y actividades que pretenden mejorar la calidad de vida de las personas mayores usuarias, fomentar su desarrollo personal y social, facilitar el disfrute del tiempo libre, y hacer efectiva su integración y participación social.

La gestión de los centros es mixta:

- Gestión directa mediante un equipo de 5 profesionales del Servicio de personas mayores que planifica y dirige la programación y se encarga de la coordinación, seguimiento y evaluación de los programas y servicios que se desarrollan en la red de los CSCM.
- Gestión indirecta mediante contratos de prestación de servicios.

Parte de la gestión se comparte con las personas mayores que participan en las comisiones de actividades.

La limpieza y el mantenimiento de los centros se realizan desde el servicio de mantenimiento de edificios municipales.

CENTROS SOCIOCULTURALES MAYORES (CSCM)		2018	2019	2020
<b>Centros</b>	Número de Centros	15	15	16
<b>Personas usuarias</b>	Nº personas	33.816	35.378	35.633
	% mujeres	60,8%	60,8%	61,03 %
	% personas usuarias con respecto población 65 ó más años	58,2%	59 %	63,95 %

GRUPOS DE EDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS DE CSCM (AÑO 2020)					
	< 60	61-74	75-84	>85	TOTAL
Hombres	26	5.855	5.058	2.946	13.885
Mujeres	213	9.220	6.974	5.341	21.748
<b>Número personas</b>	<b>239</b>	<b>15.075</b>	<b>12.032</b>	<b>8.287</b>	<b>35.633</b>
%	0,67 %	42,31 %	33,76 %	23,26 %	100 %

Los Centros socioculturales de mayores (CSCM), cuentan con un boletín mensual de noticias y una página en la Web municipal: [www.vitoria-gasteiz.org/centrossocioculturalesdemayores](http://www.vitoria-gasteiz.org/centrossocioculturalesdemayores). En esta dirección puede encontrarse el detalle de dichos centros (ubicación, servicios, actividades, agenda...).

## Servicios: acogida, audiovisuales y exposiciones, puntos de lectura, peluquería, podología

SERVICIOS Y PROGRAMAS	
<b>Servicio de información y acogida</b>	Informa y orienta de forma personalizada sobre los servicios, programas y actividades de los centros. Además, cada mes hay reuniones para informar a las nuevas personas usuarias y a cualquier ciudadano/a o profesional de los servicios y programas y actividades de los centros y de otros ámbitos municipales.
<b>Programa de animación sociocultural</b>	Cursos, talleres, grupos, actividades mensuales y actividades comunitarias
<b>Programa activa tu barrio</b>	Apoya y acompaña en su barrio a las personas mayores con pocos apoyos en su entorno.
<b>Programa sociomotoriz</b>	Programa de prevención de caídas: charlas y actividades para promover la autonomía y prevenir las caídas Parques de salud: zonas con aparatos adaptados y zonas abiertas al aire libre para realizar ejercicio físico. Uso libre o dinamizado por profesionales.
<b>Servicio de comedor</b>	Comida saludable y en buena compañía.
<b>Hemeroteca</b>	Espacio de lectura de prensa.
<b>Puntos de lectura</b>	Espacio de lectura y préstamo de libros
<b>Medios audiovisuales</b>	Espacio para ver películas, proyecciones musicales, diaporamas...
<b>Exposiciones</b>	Los centros son un lugar de participación para todo tipo de manifestaciones artísticas, culturales y sociales de la ciudad.
<b>Cafetería</b>	Lugar de reunión y conversación
<b>Zona de encuentro</b>	Espacio de encuentro para conversar, consumir café o bebidas y jugar en grupo (cartas, dominó, ajedrez...). Realización de actividades variadas.
<b>Peluquería</b>	Ofrece diferentes servicios estéticos: lavar, peinar, cortar, teñir el pelo, etc.
<b>Podología</b>	Proporciona cuidados básicos de los pies.
<b>Infoteca</b>	Espacio con ordenadores conectados a Internet que permite búsquedas y consultas.
<b>Wifi</b>	Conexión a la wifi municipal.

Durante el año 2020 todos los programas y servicios han tenido que adaptarse a la situación producida por la pandemia de la COVID-19. Ver epígrafe “Iniciativas destacadas ante la emergencia socio-sanitaria”, en el apartado “Datos globales de atención” de esta Memoria.

SERVICIO DE ACOGIDA	2018	2019	2020
Nº de reuniones	165	162	33
Personas convocadas	2.117	2.205	370
<b>Total participantes</b>	<b>968</b>	<b>1.020</b>	<b>170</b>

SERVICIO DE AUDIOVISUALES Y ESPACIOS PARA EXPOSICIONES	2018	2019	2020
<b>MEDIOS AUDIOVISUALES</b>			
Nº actividades realizadas en el Servicio de Medios Audiovisuales	132	123	52
Nº de participantes	2.956	2.685	841
<b>ESPACIOS PARA EXPOSICIONES</b>			
Nº exposiciones	63	57	20
Nº de asistentes	8.169	8.270	2235

PUNTOS DE LECTURA		2018	2019	2020
Nº de usos		1.320	1.363	369
Porcentaje de usos según sexo	Mujeres	61%	75%	75%
	Hombres	39%	25%	25%
SERVICIO DE PELUQUERÍA		2018	2019	2020
Hombres		3.882	3.654	1.953
Mujeres		22.709	22.003	13.484
Usos		26.591	25.657	15.437
SERVICIO DE PODOLOGÍA		2018	2019	2020
Número personas		7.336	7.253	6.146
Hombres		2.553	2.344	5.588
Mujeres		4.983	4.909	12.549
Usos		29.942	29.938	18.137

## Participación de personas mayores

Las personas mayores participan de diferentes maneras y en diferentes propuestas. Esta participación se desarrolla a través de las Comisiones de Actividades que se organizan en torno a las 8 áreas de actuación: salud, educativa, audiovisuales, lectura, escénica, social, excursiones y recreativa.

Proponen y gestionan un importante número de actividades, lo que posibilita una gestión compartida. Planifican, organizan y realizan el programa de animación sociocultural de intervención puntual denominado “Programa mensual de actividades”.

Una vez al año se celebra la reunión general. En ella se informa sobre el programa de actividades para el año y se tratan temas de interés para las personas mayores. Participan las personas usuarias, las comisiones, los y las profesionales del centro y del Servicio de Personas Mayores.

ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN CSCM	2018	2019	2020
	<b>Nº personas participantes</b>		
Nº de personas componentes de las Comisiones de Actividades	299	313	267
Mujeres	216	239	204
Hombres	83	74	63
Nº de Comisiones de actividades	96	91	93
Nº de comisiones por tipología			
Salud	15	14	14
Educativa	14	14	13
Audiovisuales	12	12	12
Lectura	11	6	7
Escénica	9	11	13
Social	5	5	6
Excursiones	15	14	14
Recreativa	15	15	14

Cada año se realizan actividades para las personas que participan en las comisiones de actividades, que les permite juntarse para compartir lo que hacen, participar en actividades formativas para adquirir nuevos conocimientos y habilidades. Este año se han realizado las siguientes:

- Ciclo formativo: “*Descubre lo que deberías saber sobre comisiones en tan solo 2 sesiones*” para las personas que empiezan a participar en las comisiones.
- Formación “*Coaching-acompañamiento*” para 2 equipos de comisiones.
- Jornada congresual para comisiones: “*Seguimos adelante*”. Las personas hacen la actividad presencialmente en 12 centros y se ven todas a través de la conexión online. Se realiza el trabajo en grupo tras escuchar la conferencia “*¿Estamos ante una nueva oportunidad para el desarrollo personal y vecinal?*” a cargo de Luis Miguel Amurrio.

ACTIVIDADES COMISIONES DE ACTIVIDADES	2018	2019	2020
	<b>Nº personas participantes</b>		
Actividad general: jornada congresual	473	213	61
Ciclos formativos	88	33	49
Curso de informática para comisiones	67	-	-
Reuniones intercomisiones	-	56	-

### Programa mensual de actividades

Las actividades que se organizan son variadas y de una gran calidad. Suelen ser actividades de pequeño formato y de carácter puntual.

ACTIVIDADES	Nº	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
	<b>Nº personas participantes</b>			
Comisión de salud: paseos saludables, seminarios de salud, monográficos de alimentación...	190	662	394	1056
Comisión educativa: Visitas culturales, charlas, exposiciones actividades intergeneracionales.	160	2917	1226	4143
Comisión audiovisual: vamos al cine, video forum, diaporamas.	118	1964	572	2536
Comisión de lectura: panel de noticias, recitales de poesía, club de lectura.	35	307	194	501
Comisión escénica: Actuaciones, recitales, conciertos.	90	1470	701	2171
Comisión social: Fiestas, convivencias, homenajes.	5	408	222	630
Comisión de excursiones: playa y culturales.	6	0	0	0
Comisión recreativa: bingos, bailes, campeonatos	61	1772	850	2622
Otras	51	254	158	412
<b>TOTALES</b>	<b>716</b>	<b>9764</b>	<b>4317</b>	<b>14071</b>

## Programa de animación sociocultural de intervención comunitaria

El programa de intervención comunitaria se desarrolla de varias maneras:

- actividades de gran formato, abiertas a la ciudad y con diversos contenidos: intergeneracionales, culturales, proyección comunitaria de talleres o grupos, cine, lectura y poesía, vida activa, día internacional de las personas mayores...
- programas intergeneracionales que permiten el intercambio y encuentro de las personas mayores y los niños, niñas y jóvenes de la ciudad. Las personas mayores transmiten a generaciones más jóvenes sus conocimientos y experiencias.
- participación en las redes sociocomunitarias de las distintas zonas de la ciudad, aportando soluciones colectivas a distintas problemáticas sociales, sanitarias, culturales... que afectan a las personas mayores en los barrios, que es su lugar de convivencia. Se fomenta el protagonismo de los y las mayores, tanto en la planificación como en la participación de las acciones. Favorecen el intercambio de información, la relación y la participación activa en la vida del barrio.

ACTIVIDADES DE GRAN FORMATO /	TIPO DE PARTICIPACIÓN	Nº PERSONAS
<b>III Concurso de fotografía digital para mayores de 55 años:</b> <i>“Personas y lugares que cuidar”</i> . Han participado 11 personas mayores presentando 22 obras en total. Se ha abierto la participación para el <i>“Premio del público”</i> vía internet y se han editado 5 postales para visibilizar el resultado del concurso y de los cuidados en colaboración con MAITEKI.		229
<b>Plátika:</b> Este es un espacio de encuentro y reflexión sobre diferentes temáticas de interés, abierto a toda la ciudadanía. El 26 de noviembre, en este evento dos expertas nos cuestionan: <i>¿“Personas en relación... personas en redes sociales... ¿cómo estamos cambiando?”</i> . El público participa como parte del debate y finalmente se ofrecen las conclusiones como resumen.		69
<b>Cine de verano:</b> se proyectan 2 películas para todas las edades el 23 de julio y el 17 de septiembre en el Anglo y en Gazalbide-Txagorritxu en colaboración con el PEC de CC El Pilar.		136
<b>Espacios expositivos:</b> fruto de la colaboración con otras entidades y particulares se realizan exposiciones.		2235
<b>Día Internacional de las Personas Mayores:</b> <i>“Porque los años cuentan”</i> . En este evento las personas mayores se visibilizan en la calle y reivindican su papel en la sociedad. Este año se ha hecho varias intervenciones “efímeras” en la calle y un debate sobre el papel de las personas mayores en esta pandemia.		32
<b>Ópera:</b> Fruto de la colaboración con la ABAO, las personas usuarias de los CSCM han podido ir a ver las representaciones en el Palacio Euskalduna (Bilbao). El 15 de enero fuimos a ver el <i>“Holandés errante”</i>		55
<b>Conciertos Banda Municipal:</b> las personas mayores disfrutaron de los conciertos de la banda municipal en el teatro Félix Petite del CC Ibaiondo días 27 y 28 de octubre: <i>“Sin palabras”</i> y <i>“Una breve historia de la música”</i> promovido por los CSCM en colaboración con la Banda municipal.		183
<b>TOTAL</b>		<b>2939</b>

PROGRAMAS INTERGENERACIONALES	Nº PERSONAS
Participación en el proyecto “Vitoria-Gasteiz espacio educativo” del servicio de educación municipal a través de 5 talleres: “Risoterapia”, “Intercambiando miradas”, “Tradición oral”, “Al cole a cantar” y “Vitoria-Gasteiz 1950-1970, historias y vivencias de las personas mayores”. Además, en de los talleres: “Esto no es un cuento”, “¿Bailamos juntos?” y “Tejiendo relaciones” se generan espacios de encuentro entre mayores y personas jóvenes para romper con los estereotipos asociados a la edad y fomentar las relaciones intergeneracionales e interculturales en centros cívicos y centros educativos,	460

REDES COMUNITARIAS
<p>Durante este año, también se ha colaborado con las redes comunitarias, incluso durante el confinamiento.</p> <p>Entre otras actividades, podemos destacar estos programas en cada centro:</p> <p><u>Abetxuko</u>: colaboración con Centro Cívico, Asociación de Vecinos, Cáritas y Residencia Zadorra.</p> <p><u>Arana</u>: colaboración y participación en programación con Cáritas, la red de salud de Judimendi, Centro Cívico Arana, el PEC, Centro Ocupacional Salburua, Asociación de Vecinos y EPA El Carmen.</p> <p><u>Aranbizkarra</u>: colaboración con ACCEM y Cáritas “compartiendo soledades”, huerto en la Ikastola y acciones con el Centro de Salud.</p> <p><u>Ariznabarra</u>: colaboración con AMPA, Centro Cívico y AAVV y otros agentes en las fiestas y eventos del barrio.</p> <p><u>Coronación</u>: Participación y colaboración en Sareak Josten, Centro Cívico Aldabe y Campillo, UPV, Deusto, Asociación Kalimba, CEA, AACEM, Adinduak Alde Zaharra, programa de educación de calle (PEC) y Centro Socioeducativo Arriaga.</p> <p><u>El Pilar</u>: red de colaboración comunitaria estable con el Centro Cívico, el Centro de Salud, el PEC, Instituto Francisco de Vitoria y otros agentes. Algunos programas son “Tejiendo relaciones”, “La salud camina por el barrio”, etc.</p> <p><u>Judimendi</u>: colaboración y participación en le red Sociosanitaria Judimendi, Centro Cívico y Asociación de vecinos.</p> <p><u>Lakua-Arriaga</u>: colaboración y participación con Kalimba, Cáritas, Red de barrio, Centro Cívico y PEC, UPV, CEP Padre Orbiso y Euskaran Kultur taldea.</p> <p><u>Landazuri</u>: colaboración con Sareak josten, Adinduak Alde Zaharrear, Colegio Santa María y con el Centro Cívico de forma habitual para generar diferentes acciones en el barrio. Se han intercambiado mensajes y dibujos entre mayores y jóvenes y se ha planteado un estudio sobre la participación.</p> <p><u>Los Herrán</u>: se colabora en actividades del barrio y en las redes existentes en eventos como el Sugarfest, fiestas del barrio y se realizan los paseos saludables. Se realizan unos vídeos que se proyectan en los bares del barrio durante las fiestas.</p> <p><u>San Cristóbal</u>: colaboración y participación en la Red de Salud de Olárizu, con el PEC, vivienda comunitaria Los Molinos, Cáritas, KOKUK, Centro ocupacional y Asociación VVP.</p> <p><u>San Prudencio</u>: se colabora con UPV, ACCEM y las redes de Sareak Josten y Adinduak Alde Zaharean. Se han creado diferentes audios con el PEC durante el confinamiento para enviar a personas mayores, actuaciones de los grupos escénicos en la comunidad,</p> <p><u>Sansomendi</u>: se colabora en la red de barrio que incluye al Centro Cívico, servicios sociales, centro de salud, asociación de vecinos del barrio. Durante el año se realiza un world café abierto a todo el barrio, una exposición en colaboración con residencia Zadorra y se plantean nuevas acciones.</p> <p><u>Txagorritxu</u>: se colabora con el Centro Cívico, Etxetxago, colegios, escuela de enfermería y el PEC.</p> <p><u>Zaramaga</u>: se colabora con la red de barrio y el Centro Cívico para preparar las fiestas y se realiza “World café sobre la soledad”.</p>

## Programa de animación sociocultural de intervención permanente

El programa de intervención permanente está constituido por cursos y talleres. Tienen una duración de curso, de octubre a junio, y también hay en verano de junio a septiembre. En verano destacan las actividades en el exterior de los centros, las intergeneracionales (abuelos/as-nietos/as) y las que están destinadas a las personas más mayores. Las actividades que se ofertan se dividen en seis áreas de intervención que aglutinan las diferentes técnicas y formatos, éstas son: autocuidado, educativa, estimulativa, relacional, escénica y plástico - artesanal.

CURSOS Y TALLERES POR ÁREAS 2020	OCTUBRE -MAYO	VERANO	USOS OCTUBRE -MAYO	USOS VERANO	MUJERES	HOMBRES	INSCRITO TOTAL	MEDIA EDAD
<b>Plástico-Artesanales</b> Aprendizaje de una técnica plástico artesanal. Se dispone de aulas abiertas para continuar desarrollando una práctica artística pero sin la presencia de monitor/a.	77	0	16.012	0	591	436	1.027	71
<b>Autocuidado</b> Se fundamentan en el cuidado personal de aspectos físicos y psicológicos: cuidado de espalda, risoterapia, entrenamiento de la memoria, trabajo corporal creativo, aerobio, bio-danza, chi-kung, estilismo... Se dispone de parques de salud con aparatos para realizar ejercicio físico.	121	58	18.493	1468	1.730	278	2.008	75
<b>Escénicas</b> Aprendizaje de una disciplina artística: teatro, bailes de salón, coros, tradición oral, coreografía, danzas...	27	1	4.956	21	297	102	399	70
<b>Estimulativas</b> Dirigidos a personas muy mayores (más de 80 años) y con el objetivo de mantener y potenciar sus capacidades: estimulación psico-social, gimnasia suave y relajación para muy mayores, psicomotricidad...	20	5	2.167	122	276	32	308	82
<b>Educativas*</b> Estos cursos favorecen el aprendizaje para facilitar la adaptación a los retos de la vida cotidiana: inglés, euskera, aplicaciones informáticas, cocina, cine, fotografía digital, literatura, radio, habilidades sociales, habilidades domésticas para hombres...	132	13	17.105	357	984	494	1.478	70
<b>TOTALES</b>	<b>454</b>		<b>60.701</b>		<b>3.878</b>	<b>1342</b>	<b>5.220</b>	<b>74</b>

## Programa “Activa tu barrio”

Atiende y acompaña en su barrio a las personas mayores con escasos apoyos sociales y familiares en su entorno.

Las personas mayores tienen un lugar de relación y encuentro a través de grupos motores. Diseñan y organizan las actividades que les interesan: charlas de diferentes temáticas, itinerario seguro, actividades de verano... Realizan la difusión del programa e informan a otras personas mayores, realizando una captación y acompañamiento directo a otras personas.

Así mismo, se ha tejido una red de colaboración en los barrios con los distintos agentes implicados: servicios públicos, asociaciones, entidades, comercios y vecinos y vecinas. Esta colaboración permite detectar y poner en contacto a personas que necesitan apoyo.

Además, los comercios y otras entidades reciben una formación sobre las características de las personas mayores que les permite mejorar su relación con la clientela mayor.

<b>ACTIVA TU BARRIO 2020</b>	
<b>GRUPOS MOTORES</b>	
Número participantes	<b>154</b>
% mujeres	80
Media de edad	80,8
% de personas que viven solas	67,4%
<b>PROGRAMA DE VERANO</b>	
Número participantes	<b>85</b>
<b>ENTIDADES/AGENTES SOCIALES DE LA RED</b>	
Nº Establecimientos amigables	<b>42</b>
Nº Establecimientos amigables nuevos	9

## Programa sociomotriz

Programa dirigido a la promoción de la autonomía y prevención de la dependencia. Lo componen dos programas coordinados entre sí: prevención de caídas y parques de salud.

### Programa de prevención de caídas

Combina diversas estrategias preventivas teniendo en cuenta el origen multifactorial de las caídas. Muchos de los factores de riesgo son potencialmente modificables y la identificación precoz de éstos permite elaborar y aplicar estrategias de prevención.

Utiliza una variada gama de actuaciones para la modificación de los factores de riesgo: evaluación multidimensional de riesgos, ciclos de charlas informativas y formativas, talleres de ejercicios para mejorar la marcha, el equilibrio y la fuerza, educación cognitivo-conductual y orientaciones para prevenir las caídas en las viviendas.

Incluye, en la página web municipal, la difusión de la guía municipal de prevención de caídas “Llevas mucho andado... ¡No te caigas ahora!”

<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE CAÍDAS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Ciclos formativos - Número ciclos formativos</b>	13	8	<b>5</b>
Hombres	50	84	3
Mujeres	193	158	61
<b>Total participantes en ciclos formativos</b>	243	242	<b>474</b>

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE CAÍDAS	2018	2019	2020
<b>Talleres - Número talleres</b>	17	21	<b>21</b>
Grupos caídas de iniciación: participantes	145	154	207
Hombres	18	31	40
Mujeres	127	123	167
Grupos semiautónomos: participantes	36	35	36
Hombres	8	5	5
Mujeres	28	30	31
Grupos caídas avanzados: participantes	55	83	25
Hombres	7	14	3
Mujeres	48	69	22
<b>Total participantes en talleres</b>	231	272	<b>268</b>

### Parques de salud de mayores

Los Parques de Salud son espacios de encuentro para realizar ejercicio físico, ubicados en zonas cercanas a los Centros Socioculturales de Mayores.

Algunos espacios están equipados con diferentes aparatos adaptados a las personas mayores para ejercitar las diferentes partes del cuerpo.

El uso de los parques puede hacerse de manera libre o acompañada y orientada por profesionales, a través de talleres y sesiones prácticas.

En algunos parques, dada la afluencia de personas, la actividad consiste en realizar ejercicio físico individual con la orientación del monitor.

PARQUES DE SALUD DE MAYORES		2018	2019	2020
<b>Número de parques</b>		9	9	<b>12</b>
Uso de parques en horario de monitor/a	Nº de utilizaciones	8.938	10.925	6467
	<b>Total de participantes</b>	371	407	<b>509</b>
	Mujeres	-	355	438
	Hombres	-	52	71
	Número de sesiones	368	376	213
	Media de participantes	24	28	30
Educación sobre ejercicio físico	Nº charlas	4	10	7
	Total de participantes	33	329	202
Actividades complementarias*	Nº actividades	8	27	1
	Total de participantes	761	641	64

\*Actividades complementarias: las personas participantes en parques de salud han acudido a otras actividades de CSCM, comunitarias y han colaborado con colegios.

## Programación comunitaria (personas mayores)

El Servicio de personas mayores programa actividades grupales de promoción psicosocial (formativas, informativas, relacionales, participativas...) en coordinación con los Servicios Sociales de Base u otros agentes. Se implementan en Centros Cívicos u otras instalaciones.

Los objetivos son: promover un estilo de vida y un envejecimiento saludable y satisfactorio; ayudar a mantener la autonomía y la independencia; favorecer la participación activa de las personas mayores en el entorno próximo; prevenir la soledad no deseada; mejorar la autopercepción y la imagen social de las personas mayores.

PROGRAMACIÓN COMUNITARIA (PERSONAS MAYORES)	2020
Nº de actividades (cursos 2019-2020 y 2020-2021)	15
Nº personas participantes	143
% hombres	9%
% mujeres	91%

## Comedores para mayores

Servicio para personas mayores de 60 años que facilita una comida completa y adecuada desde el punto de vista nutricional, a la vez que fomenta la integración social de las personas que lo utilizan. Hay 12 servicios de comedor: 9 en los Centros socioculturales de mayores y 3 en complejos de apartamentos tutelados. Se pueden utilizar por acceso directo -reservando plaza-, o por valoración social.

COMEDORES PARA PERSONAS MAYORES						
		Plazas	Usos (comidas)		Personas distintas	
			Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020
CSCM*	Abetxuko	50	7.961	4.967	71	44
	Arana	50	16.344	12.927	89	69
	Ariznabarra	50	15.596	5.466	143	78
	Coronación	70	22.514	18.200	137	122
	Lakua-Arriaga	40	12.191	8.527	172	89
	Los Herrán	70	19.606	16.396	156	112
	San Prudencio	70	23.232	15.869	136	95
	Txagorritxu	50	16.276	10.912	106	81
	Zaramaga	70	20.126	17.377	141	105
Complejos de Apartamentos Tutelados*	Bto T. Zumárrag	48	15.297	6.927	58	52
	Blas de Otero	40	8.721	4.850	50	43
	Olárizu	40	12.837	6.136	62	52
<b>TOTAL</b>		<b>648</b>	<b>190.701</b>	<b>128.554</b>	<b>1.186</b>	<b>861</b>

Nota: Debido a la situación de emergencia sanitaria, el número de personas asistentes a este servicio durante el año 2020 ha descendido en un 27,4% con respecto del año anterior.

## Programa de apoyo a familias cuidadoras

El programa ayuda a las familias que cuidan a personas mayores de 65 años en el ámbito doméstico. Los objetivos son: favorecer la continuación del cuidado en el entorno familiar en condiciones idóneas para las personas cuidadas y las cuidadoras; apoyar a las personas cuidadoras para que puedan compaginar su proyecto de vida con el cuidado; promover el reconocimiento del valor del cuidado que desempeñan las familias; fomentar la corresponsabilidad. Los recursos disponibles son: información y orientación; apoyo psicológico individual, familiar y grupal; actividades formativas y de ocio; servicio de ayuda a domicilio, modalidad respiro y centro de día de fin de semana. Cada recurso tiene requisitos específicos.

Nota: en diciembre 2020 el programa se modifica, pasa a llamarse Maiteki y amplía el perfil de las personas cuidadas añadiendo personas de cualquier edad en situación de dependencia reconocida, con discapacidad o con alguna condición física o psíquica que requiera cuidados.

PROGRAMA DE APOYO A FAMILIAS CUIDADORAS DE PERSONAS MAYORES			
	2018	2019	2020
<b>Número total de personas atendidas en el año</b>	<b>468</b>	<b>499</b>	<b>457</b>
Nº de altas en el año	149	121	107
Nº de bajas en el año	90	156	167
Familias vigentes a 31 de diciembre	378	343	290
	% Hombres	20%	17%
	% Mujeres	80%	83%
	Media edad	62 años	64 años
			67,6 años
<b>Atención psicosocial individual, familiar o grupal</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Nº de personas atendidas en el año	129	160	182
Nº altas	29	38	26
Nº bajas	18	18	38
Nº de personas atendidas a 31 diciembre			83
	% Hombres	----	26%
	% Mujeres	----	74%
<b>Actividades formativas y de ocio</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Nº de actividades	15	13	15
Nº de participantes	299	425	95*
*El descenso de participantes se debe a que en 2020 no ha habido actividades abiertas a la ciudadanía por covid-19			
<b>Acceso prioritario a cursos y talleres de los CSCM</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Nº de plazas ofertadas	432	523	330
Nº personas inscritas	49	57	45
	% Hombres	----	16%
	% Mujeres	----	84%
Porcentaje de plazas ocupadas respecto a oferta	17,13%	16%	21%
<b>Servicio de ayuda a domicilio (modalidad respiro)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Servicios vigentes 31 dic // implementados desde este Programa	69	85	35 // 13
<b>Aprender en casa a cuidar mejor</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>

PROGRAMA DE APOYO A FAMILIAS CUIDADORAS DE PERSONAS MAYORES			
	2018	2019	2020
Sesiones realizadas	4	5	0
<b>Centro de Día de fin de semana (40 Plazas), en CD San Prudencio</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Personas con el recurso vigente en el año	51	44	38
Personas con el recurso vigente a 31 diciembre	32	26	20
% Hombres	----	----	25%
% Mujeres	----	----	75%
Media de ocupación en el año: personas que acuden/día <i>El recurso ha estado cerrado por Covid19 en varios periodos</i>	20	18	8,43
<b>ESPECIAL COVID 19: Atención psicológica a personas mayores</b>			<b>2020</b>
Nº de personas atendidas			45
% Hombres	----	----	15%
% Mujeres	----	----	85%
Coordinaciones profesionales			40

## Alojamientos alternativos al domicilio y atención diurna

### Servicios de atención diurna

Servicios socio-sanitarios cuya intervención se basa en el modelo de atención centrada en la persona. Ofrecen durante el día, de lunes a domingo, una atención integral de un modo individualizado a las necesidades personales, terapéuticas y socioculturales de personas mayores de 65 años en situación reconocida de riesgo de dependencia o de dependencia grado 1, favoreciendo su permanencia en su entorno habitual, fomentando la relación e integración social, manteniendo el máximo grado de autonomía posible y proporcionando, además, respiro y apoyo a las familias cuidadoras.

El equipo multidisciplinar cuenta con profesionales de diversas áreas: atención social, enfermería, terapia ocupacional, animación sociocultural y limpieza.

SERVICIOS DE ATENCIÓN DIURNA									
Centros	Gestión	Plazas	Ocupación 31 dic			Altas 2020		Bajas 2020	
			H	M	Total	H	M	H	M
Beato Tomás de Zumár	Indirecta	23	7	15	22	2	3	1	3
Blas de Otero	Indirecta	40	8	24	32	1	5	2	11
Santa María de Olárizu	Directa	30	2	18	20	3	3	6	8
<b>Total</b>		<b>93</b>	17	57	<b>74</b>	6	11	9	22
						<b>17</b>		<b>31</b>	

Servicios de atención diurna-perfil personas atendidas a 31/12/2020			H	M	Total
Mayores de 80 años			12	50	<b>62</b>
	Sin dependencia		8	6	<b>14</b>
	Con dependencia		9	51	<b>60</b>
Grado dependencia		<i>Grado 1</i>	9	50	59
		<i>Grado 2</i>	0	1	1
		<i>Grado 3</i>	0	0	0
Tipo dependencia	Física		6	27	<b>33</b>
	Cognitiva		0	16	<b>17</b>
	Mixta		2	8	<b>10</b>
	Puntual		6	8	<b>14</b>
Apoyo familiar	Continuado		5	37	<b>42</b>
	Sin apoyo		5	13	<b>18</b>
Intervención profesional	Acepta intervención		13	53	<b>66</b>
	No acepta intervención		4	4	<b>8</b>
Presenta problemas de convivencia y/o conductuales.			2	4	<b>5</b>

## Apartamentos tutelados

Es un servicio de alojamiento permanente individual o de pareja destinado a personas mayores de 65 años en situación de dependencia reconocida de grado 1. La intervención se basa en el modelo de atención centrada en la persona. Ofrece apoyos profesionales durante un número determinado de horas al día, generalmente de baja intensidad, de tutelaje, mediación-intermediación, acompañamiento social y supervisión, así como atención personal y doméstica favoreciendo el mantenimiento de la persona mayor en el entorno comunitario y facilitando su integración individual y colectiva.

El equipo multidisciplinar cuenta con profesionales de atención social, atención domiciliaria y limpieza de zonas comunes.

APARTAMENTOS TUTELADOS									
Centros	Gestión	Plazas	Ocupación 31 dic			Altas 2020		Bajas 2020	
			H	M	Total	H	M	H	M
Beato T. Zumárraga	Indirecta	37	10	21	31	1	0	1	0
Blas de Otero	Indirecta	35	16	14	30	3	1	0	0
Santa María Olárizu	Directa	64	20	35	55	4	4	4	0
Bizia Pablo Neruda	Directa	24	8	12	20	0	0	1	0
Aurora- Correria	Directa	15	4	5	9	1	0	0	0
Ramiro Maeztu	Directa	26	5	9	14	1	0	2	1
San Antonio	Directa	30+2 US	4	18	21+1 US	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>231 + 2US</b>	<b>67</b>	<b>114</b>	<b>181</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
						<b>16</b>		<b>9</b>	

Apartamentos tutelados-perfil personas residentes a 31/12/2020			H	M	Total
Mayores de 80 años			24	71	<b>95</b>
	Sin dependencia		58	90	<b>148</b>
	Con dependencia		10	23	<b>33</b>
Grado dependencia		<i>Grado 1</i>	7	22	29
		<i>Grado 2</i>	3	1	4
		<i>Grado 3</i>	0	0	0
Tipo dependencia	Física		5	13	<b>18</b>
	Cognitiva		3	5	<b>8</b>
	Mixta		4	3	<b>7</b>
Apoyo familiar	Puntual		11	16	<b>27</b>
	Continuado		16	70	<b>86</b>
	Sin apoyo		40	28	<b>68</b>
Intervención profesional	Acepta intervención		46	100	<b>146</b>
	No acepta intervención		21	14	<b>35</b>
Presenta problemas de convivencia y/o conductuales.			7	10	<b>17</b>

## Viviendas comunitarias

Servicio de alojamiento colectivo permanente, organizado en unidades de convivencia para un máximo de 14 personas, destinado a personas mayores de 65 años en situación de dependencia reconocida de grado 1. La intervención se basa en el modelo de atención centrada en la persona. Ofrece apoyos profesionales durante todo el día, generalmente de intensidad moderada, de tutelaje, mediación-intermediación, acompañamiento social y supervisión, así como atención personal, favoreciendo el mantenimiento de la persona mayor en el entorno comunitario y facilitando su integración individual y colectiva. El equipo multidisciplinar cuenta con profesionales de diversas áreas: atención social, enfermería, terapia ocupacional, animación sociocultural, lavandería, limpieza y cocina.

El 31/01/20 finalizaron las obras de adecuación al Decreto de Cartera en la hasta entonces Residencia Aurora, que pasa a ser la Vivienda Comunitaria Aurora. En el mes de Febrero se procedió al cierre de la Residencia Arquillos. Las personas que estaban residiendo en ella se trasladaron a la Vivienda Comunitaria Aurora. Desde esta fecha las viviendas comunitarias Aurora y Arquillos dejaron de prestar los Servicios de atención diurna que hasta entonces estaban integrados en las Residencias. Las personas que los estaban utilizando pudieron decidir qué otro Servicio de atención diurna preferían para ser atendidas en ellos desde ese momento.

VIVIENDAS COMUNITARIAS									
Centros	Gestión	Plazas	Ocupación 31 dic			Altas 2020		Bajas 2020	
			H	M	Total	H	M	H	M
Aurora	Directa	34	15	14	29	10	10	4	3
Los Molinos	Directa	30	13	16	29	2	2	2	1
<b>Totales</b>		<b>64</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>58</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
						<b>24</b>	<b>10</b>		

<b>Viviendas comunitarias-perfil personas residentes a 31/12/2020</b>			<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
Mayores de 80 años			21	27	<b>48</b>
	Sin dependencia		9	7	<b>16</b>
	Con dependencia		18	24	<b>42</b>
Grado dependencia		<i>Grado 1</i>	15	19	<b>34</b>
		<i>Grado 2</i>	1	4	<b>5</b>
		<i>Grado 3</i>	2	1	<b>3</b>
Tipo dependencia	Física		9	12	<b>21</b>
	Cognitiva		1	3	<b>4</b>
	Mixta		9	8	<b>17</b>
Apoyo familiar	Puntual		4	5	<b>9</b>
	Continuado		13	22	<b>35</b>
	Sin apoyo		11	3	<b>14</b>
Intervención profesional	Acepta intervención		25	29	<b>54</b>
	No acepta intervención		3	1	<b>4</b>
Presenta problemas de convivencia y/o conductuales.			5	3	<b>8</b>

## Centro integral de atención a mayores (CIAM) San Prudencio

### Residencia permanente

Servicio de alojamiento permanente y atención integral para personas mayores con distintos grados de dependencia que por diferentes circunstancias no pueden seguir viviendo su domicilio. Ofrece atención sociosanitaria multiprofesional. Integra diferentes recursos: residencia, centro de día y servicios de cocina y de lavandería.

El equipo multidisciplinar cuenta con profesionales de diversas áreas: atención social, enfermería, medicina, fisioterapia, terapia ocupacional, animación, administración, limpieza, cocina y lavandería.

<b>RESIDENCIA PERSONAS MAYORES-CIAM SAN PRUDENCIO</b>								
CIAM San Prudencio	Plazas	Ocupación 31 dic			Altas 2020		Bajas 2020	
		H	M	Total	H	M	H	M
	167 (*)	37	74	<b>111</b>	3	7	13	29
					<b>10</b>		<b>42</b>	

(\*) No se incluyen los datos de las 4 plazas de urgencias. La Diputación Foral de Álava asume el coste de las 99 plazas de la unidad asistida y psicogeriatrica del CIAM San Prudencio. Estas plazas, de competencia foral, pero gestionadas por el Departamento mediante un convenio con la Diputación Foral de Álava que asume la financiación y la asignación de las plazas.

<b>CIAM San Prudencio-perfil personas residentes a 31/12/2020</b>			<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
Mayores de 80 años			22	63	<b>85</b>
	Sin dependencia		13	13	<b>26</b>
	Con dependencia		28	57	<b>85</b>
Grado dependencia		<i>Grado 1</i>	8	5	<i>13</i>
		<i>Grado 2</i>	9	23	<i>32</i>
		<i>Grado 3</i>	11	29	<i>40</i>
Tipo dependencia	Física		12	17	<b>29</b>
	Cognitiva		5	12	<b>17</b>
	Mixta		8	31	<b>39</b>
	Puntual		14	12	<b>26</b>
Apoyo Familiar	Continuado		16	53	<b>69</b>
	Sin apoyo		7	9	<b>16</b>
Intervención profesional	Acepta intervención		37	74	<b>111</b>
	No acepta intervención		0	0	<b>0</b>
Presenta problemas de convivencia y/o conductuales.			2	0	<b>2</b>

## Atención a situaciones de urgencia

Se dispone de 4 plazas de urgencia para prestar servicio de alojamiento y atención integral a personas mayores con distintos grados de dependencia que por diferentes circunstancias requieren una intervención social urgente. Esta atención posibilita la salida inmediata del domicilio. Se trata de evitar que la situación se agrave y genere mayor perjuicio a las personas o familias afectadas.

<b>Urgencias sociales CIAM 2020</b>					
<b>Ocupación 31 dic</b>			<b>Personas atendidas en el año</b>		
<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
3	0	<b>3</b>	7	6	<b>13</b>

## Centro de día San Prudencio (CIAM)

Servicio socio-sanitario y de apoyo a las familias. Ofrece durante el día, de lunes a viernes, una atención individualizada a las necesidades personales, terapéuticas y socioculturales de personas mayores en situación de dependencia reconocida en diversos grados. Favorece la permanencia en el entorno habitual, fomenta la relación e integración social, manteniendo el máximo grado de autonomía posible y proporciona, además, respiro y apoyo a las familias cuidadoras. El programa de apoyo a familias cuidadoras de personas mayores usa el recurso los fines de semana.

CENTRO DE DÍA SAN PRUDENCIO (CIAM)									
CD San Prudencio	Gestión	Plazas	Ocupación 31 dic			Altas 2020		Bajas 2020	
			H	M	Total	H	M	H	M
	Directa	40	5	21	26	1	5	7	9
						6		16	
Centro de Día San Prudencio-perfil personas atendidas a 31/12/2020						H	M	Total	
Mayores de 80 años						3	12	15	
		Sin dependencia				0	0	0	
		Con dependencia				5	21	26	
Grado dependencia					Grado 1	0	2	2	
					Grado 2	3	14	17	
					Grado 3	2	5	7	
Tipo dependencia			Física			3	7	10	
			Cognitiva			1	8	9	
			Mixta			1	6	7	
Intervención profesional			Acepta intervención			5	21	26	
			No acepta intervención			0	0	0	
Presenta problemas de convivencia y/o conductuales.						0	0	0	

## Servicios transversales (cocina y lavandería)

El **servicio de cocina** se ocupa de la elaboración, almacenamiento, envasado y distribución de comidas preparadas para su consumo en recursos del Departamento de Políticas Sociales, personas mayores e infancia: CIAM San Prudencio, Servicios de atención diurna de personas mayores, Centro municipal de acogida social, Casa Abierta, Servicio de comida a domicilio, comedores de los CSCM.

Servicio de cocina CIAM		diario	anual
Servicios	Desayunos	157	57.288
	Comidas	1.040	379.517
	Meriendas	184	67.095
	Cenas	447	163.054
Total		<b>1.828</b>	<b>666.954</b>

El **servicio de lavandería** se ocupa del lavado, planchado y puesta a punto de la ropa blanca y de color tanto del CIAM San Prudencio como de otros Centros del Departamento, para los que se incluye entrega y recogida: CIAM San Prudencio, viviendas comunitarias Molinos y Aurora, comedor Arquillos, Servicio de atención diurna Olárizu, Centro educativo Salburúa, Centro municipal de acogida social y Aterpe.

Servicio de lavandería CIAM	Media semanal (en kg)	Total anual (en kg)
Ropa lavada en el año	3.500	182.156

## Gestión de la demanda de recursos para personas mayores

Las demandas de los recursos recibidas en el Servicio de Personas Mayores son:

- Servicios de alojamiento (viviendas comunitarias y apartamentos tutelados): personas en situación de dependencia reconocida de grado 1.
- Servicios de atención diurna: personas en riesgo de dependencia (23 y 24 puntos) y en situación de dependencia reconocida de grado 1 (25 a 39 puntos).
- Prestación económica vinculada al servicio (PEVS): para contribuir al pago de vivienda comunitaria o servicio de atención diurna privados, en los casos en que no se puede atender a la persona en centros públicos.
- Comedores para mayores, en donde se prioriza el acceso a personas con valoración social. Se tiene en cuenta el reconocimiento de situación de dependencia de grado 1 y otros criterios sobre la situación socio-familiar.

<b>Propuestas de recursos (nº de solicitudes recibidas en el año 2020)</b>			
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Servicio de comedor	154	108	<b>262</b>
Servicio atención diurna	17	44	<b>61</b>
PEVS servicio atención diurna	2	10	<b>12</b>
Vivienda comunitaria	25	36	<b>61</b>
PEVS vivienda comunitaria	38	64	<b>102</b>
Apartamentos tutelados	16	16	<b>32</b>
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>278</b>	<b>530</b>
<b>Adjudicación de recursos (año 2020)</b>			
Servicio de comedor		262	
Servicio atención diurna		17	
PEVS servicio atención diurna		12	
Vivienda comunitaria		24	
PEVS vivienda comunitaria		102	
Apartamentos tutelados		16	
<b>Total</b>		<b>433</b>	
<b>Personas en lista de espera (31 de diciembre de 2020)</b>			
Vivienda comunitaria		222	
Apartamento tutelado		28	
Servicios de atención diurna		52	
<b>Total</b>		<b>302</b>	
<b>Prestación Económica Vinculada al Servicio-PEVS (año 2020)</b>			
Personas beneficiarias en el año		167	
Extinciones		52	

## 11 Más información en...

A continuación, mostramos los principales enlaces a la web municipal en donde consultar más información relativa a los servicios sociales municipales:

- [Página principal Servicios Sociales](#)
- [Noticias de Servicios Sociales y Boletín digital](#)
- [Servicios Sociales: publicaciones y documentación](#)
- [En torno a la Ley de Servicios Sociales](#)
- [Visitas virtuales a las instalaciones](#)
- La ayuda más cercana:
  - [Servicios Sociales de Base \(SSB\)](#)
  - [Servicio Municipal de Urgencias Sociales \(SMUS\)](#)
- [Personas mayores](#)
- [Infancia, adolescencia y familia](#)
- [Víctimas de violencia de género](#)
- [Personas en situación de vulnerabilidad social](#)
- [Prestaciones Sociales](#)
- [Página principal Cooperación al Desarrollo](#)

**Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia**

Pablo Neruda kalea, 7  
C/Pablo Neruda, nº 7  
01009 Vitoria-Gasteiz

Tel: 945 16 13 60  
Fax: 945 16 13 63

[intervencion.social@vitoria-gasteiz.org](mailto:intervencion.social@vitoria-gasteiz.org)  
[www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org)