

serviciossociales.murcia.es

Servicios Sociales

Ayuntamiento de Murcia

Red pública municipal para la **autonomía personal** y la **promoción social** en igualdad de condiciones.



Memoria
2020



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	5
FINALIDAD Y OBJETIVOS.....	7
EL MUNICIPIO: DATOS DE POBLACIÓN.....	8
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES.....	9
Estructura organizativa.....	9
Equipamientos.....	11
Recursos económicos.....	12
Registro de expedientes.....	12
Contratos de servicios.....	13
Recursos humanos.....	14
Profesionales.....	14
Formación de los profesionales para la mejora de los servicios.....	14
Alumnado de prácticas.....	15
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	16
Intranet de Servicios Sociales.....	16
Página web de Servicios Sociales.....	17
Redes sociales.....	19
Campaña de información y visibilización de los recursos de servicios sociales.....	20
Quejas, sugerencias y agradecimientos.....	21
Redacción proyecto: “Soledad no deseada en las personas mayores”.....	21
Coordinación interinstitucional.....	22
SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES.....	24
SERVICIOS Y PRESTACIONES DIRIGIDOS A LA POBLACIÓN EN GENERAL Y FAMILIAS.....	25
Atención individual-familiar.....	25
Cita previa. Atención social.....	25
Unidades familiares atendidas.....	27
Intervenciones por ámbito de actuación usuarios/as.....	28
Necesidades sociales de las personas atendidas.....	29
Perfil de los/las usuarios/as de las intervenciones realizadas.....	30
Personas y familias en cuarentena de contactos. Protocolo de coordinación socio-sanitaria.....	31
Proyecto de atención a la desprotección infantil.....	32
Programa de atención a familias en situaciones especiales.....	32
Grupos de formación familiar y promoción personal.....	33
ATENCIÓN A PERSONAS Y FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL.....	34
Programa de acompañamiento para la inclusión social (PAIN).....	34
Renta Básica de Inserción (RBI).....	34
Ayudas económicas municipales para la atención de necesidades sociales (AES).....	35
Tarifa plana del Fondo Social de Aguas de Murcia.....	36
Acreditación de circunstancias especiales para consumidores vulnerables (bono social luz).....	36
Ayuda alimentaria del fondo europeo a personas desfavorecidas.....	36
Ayuda alimentaria del fondo europeo. Subvención Asociación Banco de Alimentos del Segura.....	38
Acreditación de la situación social para acceso a recursos de empleo.....	38
Transporte para la inserción social. Bonoplús.....	38
Informes de inserción social de extranjeros. Arraigo social.....	39
Actuaciones con población gitana en riesgo de exclusión social. Subvención Secretariado Gitano.....	39



Acogida y atención a las personas refugiadas.....	40
Sensibilización apoyo personas solicitan protección internacional y refugiada. Subvención a (ACCEM)...	40
SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.....	41
Apoyo a menores en el proceso escolar.....	41
Atención socio educativa en el tiempo libre.....	43
Actividades de sensibilización y participación social.....	44
Servicios de conciliación de la vida laboral y familiar.....	45
Centro integral de infancia y de conciliación de la vida laboral y familiar.....	45
Programa proinfancia lucha contra la pobreza infantil. Convenio Fundación la Caixa.....	46
SERVICIOS APOYO A LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS PERMANENCIA EN ENTORNO HABITUAL.....	47
Servicio de atención domiciliaria.....	47
Servicio de comida a domicilio.....	48
Servicio de respiro familiar en domicilio.....	48
Servicio de teleasistencia.....	49
Convivencia entre generaciones.....	49
Ayudas económicas para personas mayores (AEPM). IMAS.....	49
ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.....	51
Personas valoradas y prestaciones percibidas.....	51
Servicio de centro de estancias diurnas.....	52
Servicio de ayuda a domicilio.....	53
SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	54
Ayudas para transporte en taxi de personas gravemente afectadas en su movilidad: Bonotaxi.....	54
Ayudas individuales a personas con discapacidad (AIPD). IMAS.....	54
Accesibilidad Universal.....	54
Sensibilización y participación social.....	55
Actividades conmemorativas “Día Internacional de las personas con discapacidad”.....	55
Página web de información y recursos para personas con discapacidad.....	55
ENVEJECIMIENTO ACTIVO. CENTROS SOCIALES DE MAYORES.....	56
Asesoramiento y promoción del asociacionismo: Centros Sociales de Mayores.....	56
Club de lectura.....	57
Proyecto de voluntariado: Mayores Solidarios.....	57
Proyecto “Mayores conectados”.....	58
Actividades generales y de sensibilización.....	58
Convenios.....	59
SERVICIOS DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO.....	60
Asesoramiento y promoción del asociacionismo de mujeres. Centros de la Mujer.....	60
Cursos y actividades de formación.....	60
Actividades de sensibilización para la igualdad de género.....	61
Programa municipal de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.....	62
ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.....	63
Atención municipal a la violencia de género.....	63
Mujeres y menores alojados en recursos de acogida.....	64
Actividades de prevención y sensibilización contra la violencia de género.....	65
SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN RESIDENCIAL.....	66
Atención individual a personas sin hogar: transeúntes e inmigrantes.....	66
Servicios acogida, alojamiento y manutención contratados o subvencionados con entidades sociales....	67
Centro de acogida y atención sociosanitaria. Contrato con la Fundación Jesús Abandonado.....	67
Recurso de alojamiento de viviendas en femenino. Subvención Fundación Jesús Abandonado.....	68



Servicios Sociales

Ayuntamiento
de Murcia

Modelo de alojamiento Housing First. Contrato Fundación Jesús Abandonado.....	68
Servicio de comedor social. Contrato Fundación Jesús Abandonado.....	68
Servicio de mediación comunitaria . Subvención Fundación Jesús Abandonado.....	68
Servicio de alojamiento en centro noche de baja exigencia. Hogar SI.....	69
Servicio de acogida para personas inmigrantes convalecientes. Asociación Murcia Acoge.....	69
Servicio de primera acogida para inmigrantes y personas sin hogar. Asociación Cáritas.....	69
Servicio de acogida para mujeres en riesgo de exclusión social. Asociación Columbares.....	70
Servicio de acogida e inserción sociolaboral para inmigrantes. CEPAIM.....	70
Servicio de búsqueda de alquiler de vivienda. Federación RASINET.....	70
Atención psicoterapéutica y promoción del voluntariado. Traperos de Emaús.....	71
SERVICIO DE EMERGENCIA MÓVIL Y ATENCIÓN SOCIAL. SEMAS.....	73
Atención individual.....	73
Servicios programados.....	73
SERVICIOS DE PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO Y LA PARTICIPACIÓN SOCIAL.....	75
Voluntariado social de Servicios Sociales.....	75
Celebración del día Internacional del voluntariado.....	75
Subvenciones a entidades para el desarrollo de proyectos sociales.....	77
Órganos de participación.....	79



PRESENTACIÓN

Este documento sistematiza los principales datos y actuaciones desarrolladas, durante el año 2020, por el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia que han tenido como destinatarios a los ciudadanos y ciudadanas del municipio. Un año marcado por la grave crisis sanitaria y social por Covid-19, que ha requerido la adopción de medidas especiales para procurar la atención a las personas más vulnerables y el cumplimiento del Real Decreto por el que se declara el ESTADO DE ALARMA y las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias para la gestión de la situación de crisis de las sucesivas oleadas que la pandemia ha provocado.

La Memoria da a conocer la actividad desarrollada agrupada por ámbitos de actuación con un modelo adaptado para dar cuenta simultáneamente de los datos globales así como de los datos específicos correspondientes al periodo de confinamiento por Covid-19.

Señalar en primer lugar que el enorme impacto que la crisis ha tenido en las personas más vulnerables, ha ocasionado que los ciudadanos y ciudadanas del municipio demanden atención y ayuda a los servicios sociales municipales, estuvieran, o no, siendo atendidos por ellos. En este sentido, significar el aumento en la cita previa en un 48,96 % - con respecto a 2019 -. En 2020 se han concedido 61.088 citas; y se han atendido a 22.195 unidades familiares; 5.665 acuden por primera vez a Servicios Sociales.

El aumento tan elevado de la demanda, junto a las medidas de confinamiento adoptadas, ha supuesto un reajuste completo de la organización de la atención de los Servicios Sociales, con las dificultades que esto supone para un municipio como el de Murcia y para un sistema cuyos servicios están basados en la descentralización y en la proximidad y que han tenido que articular un nuevo modo de atención, para garantizar la atención de las urgencias así como una labor diaria y permanente de atención telefónica; y volver progresivamente a la atención presencial, en la medida de las posibilidades.

Un año en el que ha habido que solventar dificultades administrativas para hacer efectivos procedimientos urgentes, implantar multiplicidad de recomendaciones y medidas adoptadas por las autoridades sanitarias, elaboración de protocolos y gestión de recursos para dar respuesta a las necesidades socio-económicas de los ciudadanos/as en situación de vulnerabilidad social; así como atención y servicios para la permanencia en el entorno de las personas mayores, la protección a la infancia y adolescencia, atención a la violencia de género y la atención a personas en situación de calle.

Para todo ello, el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia dispuso de un presupuesto de 34.006.847 €, lo que significa un incremento de un 11,24 % con respecto al año 2019.

Significar también la labor desarrollada de colaboración interinstitucional (participación en los grupos de trabajo constituidos por la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, protocolo de coordinación sociosanitaria municipal, entre otros) y de coordinación y apoyo con las Entidades del Tercer Sector.



Servicios Sociales

Ayuntamiento
de Murcia

Este año 2020 se constituye el Consejo Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia. Órgano de participación, representativo de las distintas instituciones, entidades y asociaciones de ámbito social que entre sus funciones le corresponde tener conocimiento de la memoria anual de actividades de servicios sociales municipales.

Por último reconocer, en un año tan difícil, a través de esta memoria el esfuerzo y buen hacer del equipo de profesionales para atender las necesidades sociales del conjunto de la población, y su implicación para dar una respuesta desde la ética profesional y la responsabilidad de los servicios públicos.

Marzo 2021

Área de Servicios Sociales



FINALIDAD Y OBJETIVOS

El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia tiene la **finalidad** de apoyar y favorecer la autonomía y el bienestar social mediante:

- ✓ El acceso de los ciudadanos y ciudadanas en condiciones de igualdad a las prestaciones sociales básicas y recursos sociales.
- ✓ La igualdad de oportunidades y la inclusión social de colectivos con especiales dificultades.
- ✓ El fomento de una cultura de solidaridad, participación social y comunitaria.

Los **objetivos** de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia son los siguientes:

- ✓ Hacer efectivo el derecho de toda la ciudadanía de acceso a la red básica del Sistema Público de Servicios Sociales.
- ✓ Desarrollar servicios y programas que fomenten la autonomía personal, calidad de vida y bienestar social de toda la comunidad, en especial de aquellas personas y/o grupos que presentan mayores dificultades.
- ✓ Informar y asesorar a individuos, grupos y organizaciones sobre los derechos sociales y los recursos existentes, así como asesoramiento especializado sobre problemas sociales y su canalización.
- ✓ Estudiar y valorar las necesidades y aspiraciones sociales de los/as ciudadanos/as y proporcionar los recursos más adecuados.
- ✓ Prevenir y atender situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.
- ✓ Prevenir y tratar situaciones de crisis en las dinámicas familiares, ofreciendo apoyo y orientación y evitando el desarraigo de su entorno.
- ✓ Prevenir situaciones de riesgo o desprotección infantil, potenciar acciones que favorezcan el adecuado desarrollo de la infancia y adolescencia y la promoción en los ámbitos educativo, familiar y comunitario.
- ✓ Favorecer la integración y reinserción social.
- ✓ Atender las situaciones de emergencia social.
- ✓ Promover la participación y cooperación social, apoyando las iniciativas sociales y el voluntariado.
- ✓ Canalizar la coordinación con los recursos de la propia red, así como con los diferentes sistemas protección social.
- ✓ Desarrollar un trabajo en los barrios en coordinación con las entidades e instituciones de la zona, y de modo prioritario en los barrios de actuación preferente.

En la consecución de estos objetivos se tendrá en cuenta la **perspectiva de género y de igualdad entre hombres y mujeres**, como objetivo transversal.



EL MUNICIPIO: DATOS DE POBLACIÓN

La población empadronada en el municipio de Murcia en el año 2020 asciende a **459.792 personas**, 234.598 mujeres y 225.194 hombres. El 37 % reside en el casco urbano y el 63 % en las 54 pedanías.

PERSONAS EMPADRONADAS – 2020 -	
✓	Total de habitantes: 459.792 51,02 % mujeres y 48,98 % hombres.
PERSONAS EXTRANJERAS EMPADRONADAS	
✓	Total de población extranjera: 58.149 (12,64 % de la población) . 48,41 % mujeres y 51,59 % hombres.
PERSONAS MENORES DE 18 AÑOS	
✓	Total de población menor de 18 años: 91.766 (19,96 %) . 48,61 % mujeres y 51,38 % hombres.
PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS	
✓	Total de población mayor de 65 años: 72.428 (15,75 %) . 57,55 % mujeres y 42,45 % hombres.
x	Población mayor de 80 años: 21.400 (4,65 %) . 63,10 % mujeres y 36,90 % hombres.

Con respecto al año 2019 la población **aumenta 6.268 habitantes**.

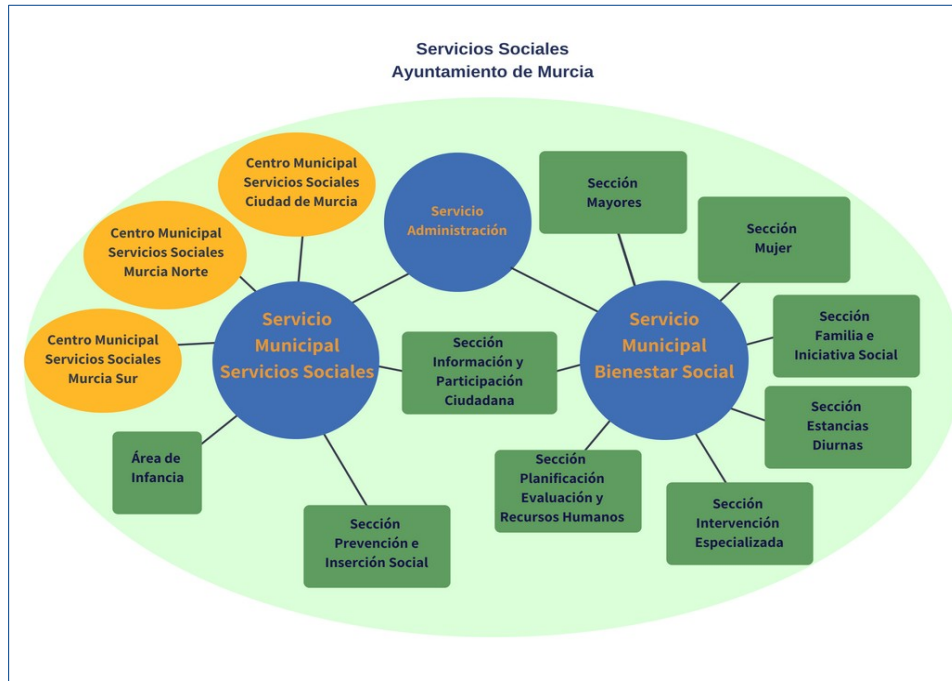
COMPARATIVA POBLACIÓN EMPADRONADA -2019-2020-	
✓	La población del municipio aumenta: 6.268 personas .
x	La población < 18 años aumenta: 119 personas .
x	La población > de 65 años aumenta: 1.567 personas .
x	La población > de 80 años se reduce en: 137 personas .



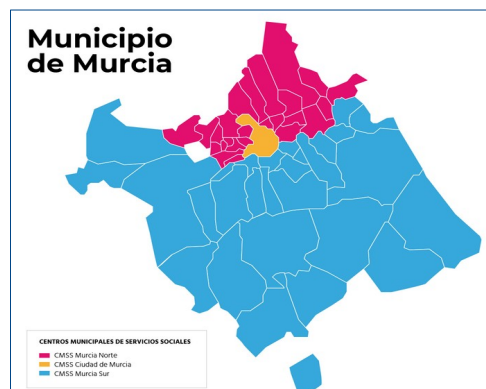
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Estructura organizativa

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia se estructuran en dos niveles complementarios:



- Una organización territorial a través de los **Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS)** que constituyen el primer punto de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales. Murcia tiene tres CMSS que prestan atención primaria en una zona del municipio, facilitan a las ciudadanas y ciudadanos, a través de las Unidades de Trabajo Social (UTS), el acceso a los recursos y prestaciones sociales, desarrollan servicios, programas y proyectos preventivos, de intervención y de promoción social a nivel individual, familiar o comunitario.



- Una organización funcional a través de **Secciones** para garantizar la gestión y la dotación de recursos, servicios y actuaciones para todo el municipio, así como la atención por equipos especializados a personas en situación de exclusión residencial, mujeres víctimas de violencia de género y familias con menores en situación de riesgo o desprotección.



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Reorganización Área Servicios Sociales

El Área de Servicios Sociales, en el 2020 durante el estado de alarma, debido al cierre de Centros y a las medidas de confinamiento reorganizó a todo su equipo profesional para atender la emergencia social.

- ✓ La implantación del sistema de **Teletrabajo**.
- ✓ La **reorganización de la atención en telefónica y telemática**, sin que se haya contado con toda la dotación de medios requerida.
- ✓ El mantenimiento de la **atención presencial en los servicios de emergencia**.
- ✓ La **reorganización interna de profesionales y medidas de apoyo** para la atención social por parte de las Unidades de Trabajo Social, con la menor demora, dado el gran aumento de llamadas y demanda. (Apoyo de otros profesionales de Centros y Secciones).
- ✓ El **incremento de plantilla**:
 - x **14** nuevas contrataciones de trabajadores/as sociales para refuerzo de los CMSS y atención a personas sin hogar.
 - x **8** auxiliares administrativos para apoyar la gestión administrativa.
- ✓ Dotación de todas las **medidas de seguridad** requeridas en los puestos de trabajo para el restablecimiento progresivo de la atención y trabajo presencial, una vez finalizado el estado de alarma.



Equipamientos

El municipio cuenta con los siguientes equipamientos de Servicios Sociales:

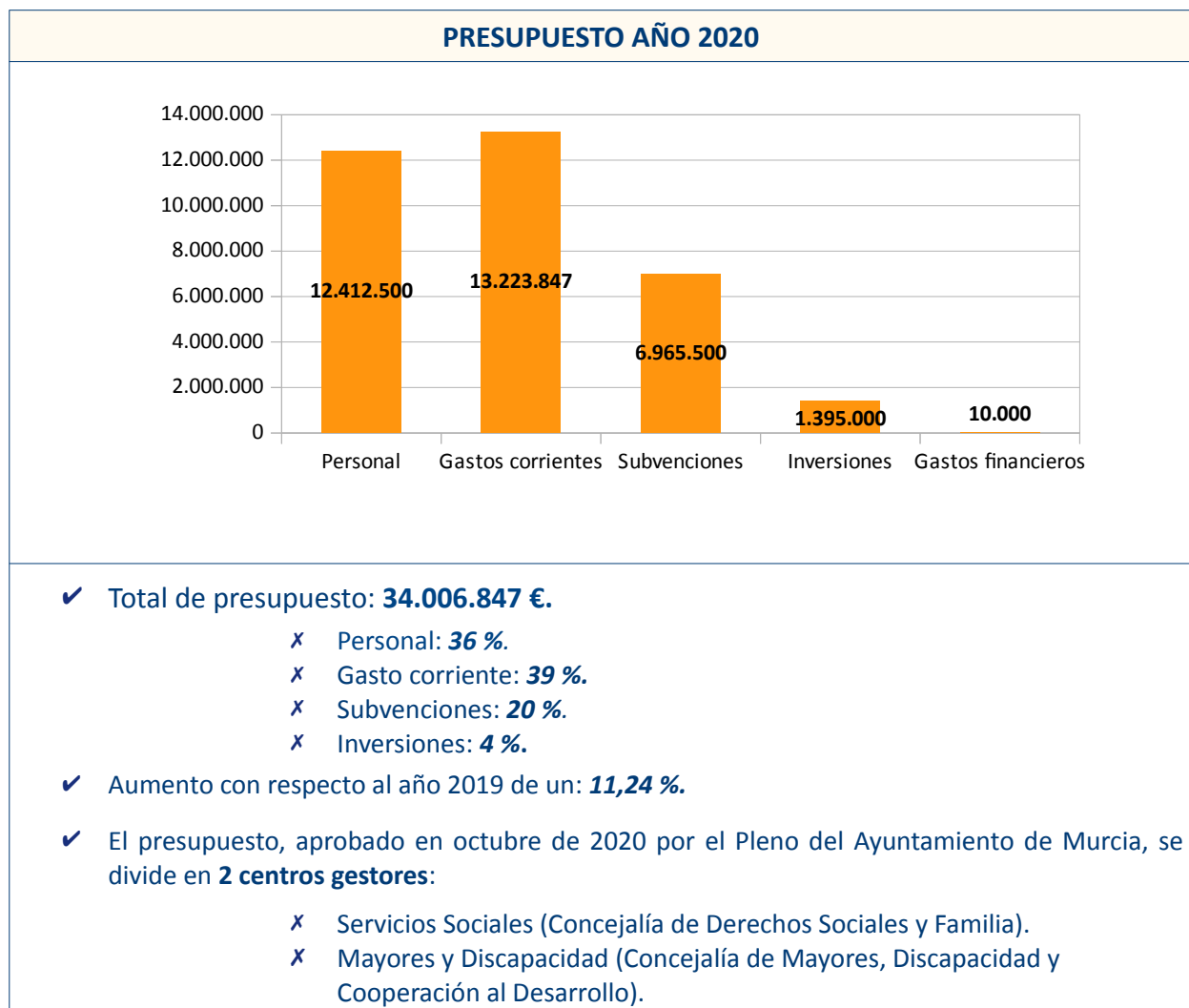
EQUIPAMIENTOS
<ul style="list-style-type: none">✓ 3 Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS): son el equipamiento básico que garantiza la atención de personas, familias, grupos y entidades y constituyen el primer punto de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales para todos los ciudadanos/as del municipio.✓ 40 Unidades de Trabajo Social (UTS): equipamiento básico de los Centros Municipales de Servicios Sociales que ofrece una atención próxima a la ciudadanía para facilitar el acceso a los servicios y prestaciones sociales.✓ 3 Centros de Acción Comunitaria (CAC): equipamiento que ofrece espacios de participación y colaboración social para los vecinos/as y el movimiento asociativo de la zona. Promueve actividades socioculturales, de tiempo libre y de apoyo educativo para menores y otros colectivos.✓ 3 Ciberaulas: espacios donde se incorporan las nuevas tecnologías, se ofrece a los niños y niñas, en horario extraescolar y en períodos de vacaciones, un entorno lúdico y educativo, con el objetivo de ayudar a las familias a conciliar la vida familiar y laboral y dar apoyo a los/las menores en su proceso de socialización y maduración.✓ 1 Centro integral de infancia y de conciliación de la vida laboral y familiar: ofrece el Programa Concilia de gestión directa municipal, dirigido a la población de 16 semanas de edad a 16 años. Además, el Centro integral y otros 9 centros de conciliación de la vida laboral y familiar, prestan diferentes servicios a los menores de 16 semanas de edad a 12 años, con unas tasas estándar, contando con reserva de plazas, becas de comedor o reducción de tasas para menores derivados por Servicios Sociales por su situación de dificultad social.✓ 3 Centros de Estancias Diurnas (CED): equipamiento de atención socio-sanitario y de apoyo familiar que ofrece, atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socio-culturales de personas mayores con diferentes grados de dependencia, promoviendo la autonomía y la permanencia en su entorno habitual.✓ 76 Centros Sociales de Mayores (CSM): ofrecen a las personas mayores asociadas espacios de encuentro para el desarrollo de actividades de formación, culturales y de ocio, con la finalidad de lograr un envejecimiento activo en su entorno comunitario.✓ 76 Centros de la Mujer (CM): ofrecen a las mujeres asociadas actividades formativas y socioculturales desde la perspectiva de género, para facilitar el desarrollo personal, la participación social, la igualdad de oportunidades y la erradicación de la violencia hacia la mujer.✓ 4 recursos de acogida para mujeres en situación de violencia de género: alojamiento temporal para la atención de las mujeres y de sus hijos e hijas cuando sufren violencia de género y no pueden permanecer en su domicilio.



La gestión administrativa es el conjunto de actuaciones que se realizan para garantizar el correcto funcionamiento del Área de Servicios Sociales.

Recursos económicos

El Área de Servicios Sociales tuvo un presupuesto de **34.006.847 €**.



Registro de expedientes

En el año 2020 en la aplicación del Área de Servicios Sociales (AYSS) se han registrado **14.635 expedientes** relativos a solicitudes de recursos, prestaciones sociales, subvenciones y peticiones de informes de distintas administraciones públicas, en este apartado, también se relacionan los **7.535** registrados en la aplicación del IMAS para lo que hay acuerdo entre instituciones. En total **22.170** expedientes.



Con respecto al año 2019 hay un **incremento** del **31,46%** (5.306 expedientes).

REGISTRO DE EXPEDIENTES - ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES -		
✓ APLICACIÓN AYSS	Expedientes (Exp.) diversos	✓ 14.635
✓ APLICACIÓN IMAS₁	Expendientes dependencia	✓ 7.333 (PIA)₁
	Exp. Renta Básica Inserción (RBI)	✓ 202 (RBI)₂
	TOTAL	✓ 22.170
₁ Peticiones de informe a través de la aplicación del IMAS. ₂ Solicitudes presentadas por el/la trabajadora social directamente en la aplicación del IMAS. 826 se registran en AYSS.		

Contratos de servicios

El Área de Servicios Sociales, para la gestión de determinados servicios, mantiene diversos contratos de servicios realizados mediante licitación pública, conforme a los correspondientes procedimientos aprobados por el servicio de contratación, de conformidad con la Ley de Contratos del Sector Público.

SERVICIO CONTRATADOS CON EMPRESAS
✓ Mantenimiento aplicación informática.
✓ Cita previa acceso a UTS.
✓ Servicio de comidas a domicilio.
✓ Servicio de respiro familiar.
✓ Servicio de ayuda a domicilio.
✓ Servicio actividades sociosanitarias en centros estancias diurnas.
✓ Servicio de Teleasistencia domiciliaria.
✓ Alojamiento temporal en el centro de acogida y comedor social.
✓ Intervención socioeducativa. Barrio de los Rosales. El Palmar.
✓ Actividades socioeducativas centros conciliación avenida Juan Carlos I y Zarandona.
✓ Promoción y apoyo técnico al voluntariado municipal.
✓ Intervención con adolescentes exclusión social.
✓ Actividades de tiempo libre con infancia.



Recursos humanos

Los recursos humanos en áreas de servicios personales, como son los servicios sociales, son fundamentales y la formación es uno de los instrumentos que contribuye a la consecución de los objetivos. La formación, además de transmitir conocimientos y habilidades, es herramienta de comunicación, motivación y cohesión profesional. Servicios Sociales también colabora con las distintas instituciones educativas en la formación de los futuros profesionales.

Profesionales

Los perfiles profesionales del Área de Servicios Sociales destacan por su carácter multidisciplinar: trabajadores/as sociales, educadores/as sociales, psicólogos/as, asesoras jurídicas, personal administrativo y auxiliar; en el año 2020, la plantilla ha estado formada por **265** profesionales:

PROFESIONALES
265 - 209 mujeres y 56 hombres -
EQUIPO DIRECTIVO
✓ 22 profesionales.
EQUIPO TÉCNICO
✓ 101 trabajadores/as sociales, 46 educadores/as sociales, 7 psicólogos/as, 4 asesoras jurídicas, 1 agente de Igualdad, 1 gestor de red, 2 técnicos de gestión administración, 1 arquitecto y 3 policías.
EQUIPO AUXILIAR
✓ 77 administrativos, auxiliares y ordenanzas.

Formación de los profesionales para la mejora de los servicios

En el año 2020 han realizado formación **141 profesionales** (122 mujeres y 19 hombres) y se han gestionado **261 asistencias**; cada profesional ha asistido a varios cursos.

FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES₁
El 53,20% de la plantilla profesional de Servicios Sociales realiza formación. Asistencia a 28 acciones formativas distintas: ✓ Plan de Formación Municipal Ayuntamiento de Murcia. X Sesiones internas₂ : reciclaje, valores y experiencias compartidas: 2 <ul style="list-style-type: none"> • La soledad no deseada en personas mayores. 113 asistentes. • Recursos y servicios de promoción laboral y de la empleabilidad. Servicio Municipal de Empleo. 103 asistentes.



FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES₁

- ✗ **Cursos generales: 1**
- ✓ **Cursos y Jornadas otras administraciones y entidades: 25.**
- ✓ Asistencia a **conferencias y formación web** organizada por colegios profesionales y otros organismos.

₁ Suspendidas, desde marzo de 2020, todas las acciones formativas presenciales por la Covid 19.

₂ Organizadas por el Área de Servicios Sociales para su equipo profesional.

*Los datos de asistencia a formación recogen únicamente los disponibles en el Área de Servicios Sociales.

Alumnado de prácticas

Desde Servicios Sociales se colabora con la Universidad y otras instituciones educativas en la formación de su alumnado, en el marco de los correspondientes convenios suscritos con el Ayuntamiento de Murcia.

PRACTICAS CONVENIO UNIVERSIDAD DE MURCIA (UMU)

- ✓ **17 alumnas/os.**
 - ✗ 10 de trabajo social.
 - ✗ 5 de educación social.
 - ✗ 1 de psicología.
 - ✗ 1 Máster de igualdad.

₁ En el curso 2020-2021 suspendidas las prácticas por COVID-19.



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia desarrolla una estrategia de comunicación interna y externa, acorde a su finalidad, con enfoque institucional y de servicio público, visibilizando los servicios municipales para la atención de las necesidades sociales de la ciudadanía del municipio. Desde este marco se desarrolla una línea permanente de información sobre qué son, cómo están organizados y qué servicios y prestaciones ofrecen.

Intranet de Servicios Sociales

La **Intranet** de Servicios Sociales es el instrumento de comunicación para el conjunto de los/as profesionales del área, refuerza la visión de conjunto de la organización.

INTRANET DE SERVICIOS SOCIALES							
Avisos	Acuerdos	Documentación	Legislación	Noticias de prensa	Proced/ modelos	Portada	Recursos
366	122	136	496	869	172	47	125
<p>Avisos: textos breves explicativos de asuntos de interés-diferenciando con el color del texto los internos de los externos-que en determinados casos enlazan con documentos más completos.</p> <p>Acuerdos: información de los proyectos y actividades que semanalmente se van aprobando en Junta de Gobierno.</p> <p>Documentación: informes, memorias, planes, medidas, guías y materiales divulgativos.</p> <p>Legislación: consulta, selección, difusión de normativa de interés para el Área de Servicios Sociales publicados en el Boletín Oficial del Estado -BOE- y Boletín Oficial Región de Murcia -BORM-.</p> <p>Noticias de prensa regional -la Verdad y la Opinión-: selección de noticias relacionadas con el Área de Servicios Sociales o de interés para los profesionales de servicios sociales. 145 noticias sobre los servicios sociales del Ayto de Murcia.</p> <p>Procedimientos y modelos: listado de prestaciones sociales. La documentación se organiza en cuatro apartados: ficha descriptiva, modelos de solicitud, normativa y otras instrucciones y procedimiento.</p> <p>Portada: imágenes y textos sobre actividades internas relevantes.</p> <p>Recursos: información sobre recursos de interés.</p>							

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Información a los profesionales

- ✓ Desde el inicio de la crisis se elabora y actualiza periódicamente un **informe de situación** con la información relevante y los datos sistematizados del conjunto de servicios, actuaciones e intervenciones.
- ✓ A través de la Intranet se realiza una labor de **comunicación interna** a los profesionales del Área, de toda la información relevante sobre el COVID 19 y de las medidas adoptadas por el Área de Servicios Sociales para atender la situación de emergencia social.

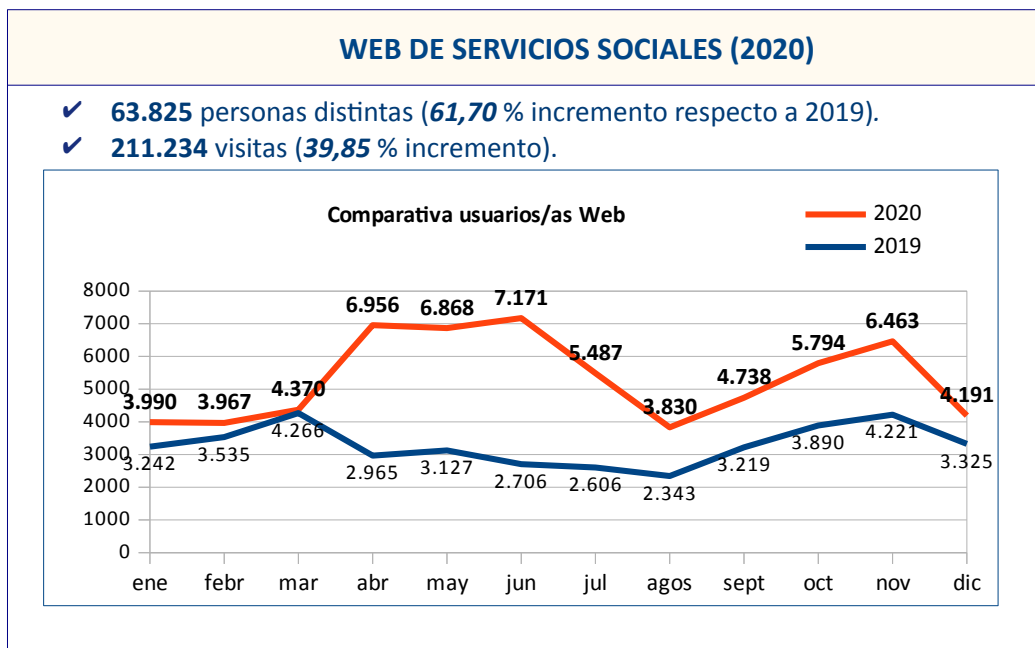
Avisos	Documentación	Legislación	Prensa ₁	Procedimientos	Portada	Recursos
100	30	181	267	118	16	57

₁51 noticias sobre los servicios sociales del Ayto de Murcia.



Página web de Servicios Sociales

La [web de Servicios Sociales](#) es el principal canal de comunicación externa, presenta la información orientada a la ciudadanía con el objetivo de que conozcan sus derechos, los recursos sociales disponibles y la forma de acceso y participación en los mismos, de modo complementario ofrece información a otras administraciones y entidades sociales.



CONTENIDOS ACTUALIZADOS WEB SERVICIOS SOCIALES. - 2020

- ✓ **Portada:** identidad de los Servicios Sociales, información esencial de los servicios y actualización de contenidos destacados.
- ✓ **82 prestaciones:** Información sobre servicios, actuaciones y ayudas, por ámbitos de actuación. A quiénes se dirige, requisitos, atención que presta y forma de acceso. Enlaces con sede electrónica.
- ✓ **49 noticias sobre actualidad:** servicios, proyectos, actividades, jornadas, convocatorias y otras.
- ✓ **25 publicaciones:** documentos marco, normativa, folletos, carteles y videos.
- ✓ **208 equipamientos:** Red descentralizada de equipamientos para ofrecer unos servicios de proximidad. Características y ubicación.
- ✓ **147 entidades sociales:** Información sobre las entidades con las que se mantiene colaboración y que desarrollan actuaciones en el municipio.
- ✓ **844 consultas:** buzón de contacto [correo corporativo](#).



CONTENIDOS ACTUALIZADOS WEB SERVICIOS SOCIALES. - 2020

CONSULTAS CORREO CORPORATIVO		
	TOTAL	INCREMENTO ₁
CONSULTAS	844	603,33 %
<p>Principales asuntos de consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información sobre prestaciones sociales en general. ✓ Información sobre estado de resolución y fecha de pago de ayudas municipales. ✓ Incidencias con el día de cita o con la atención telefónica. ✓ Voluntariado. ✓ Otros: prácticas, empleo, entidades. 		
<p>₁ Aumento con respecto al año 2019: 724 consultas.</p>		

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Web servicios sociales

Comunicación e información a la ciudadanía

PÁGINA WEB SERVICIOS SOCIALES		
	TOTAL	INCREMENTO ₁
PERSONAS DISTINTAS	20.422	100,98 %
VISITAS	64.692	60,25 %
N.º CORREOS₂	206	
NOTICIAS PUBLICADAS₃	14	

₁ Con respecto al mismo período del año 2019

₂ **Atención diaria** a través de **correo** de las **consultas, quejas, sugerencias o agradecimientos** de los ciudadanos/as. Los ciudadanos/as solicitan información principalmente sobre prestaciones sociales, voluntariado, tramitación y pagos de ayudas económicas.

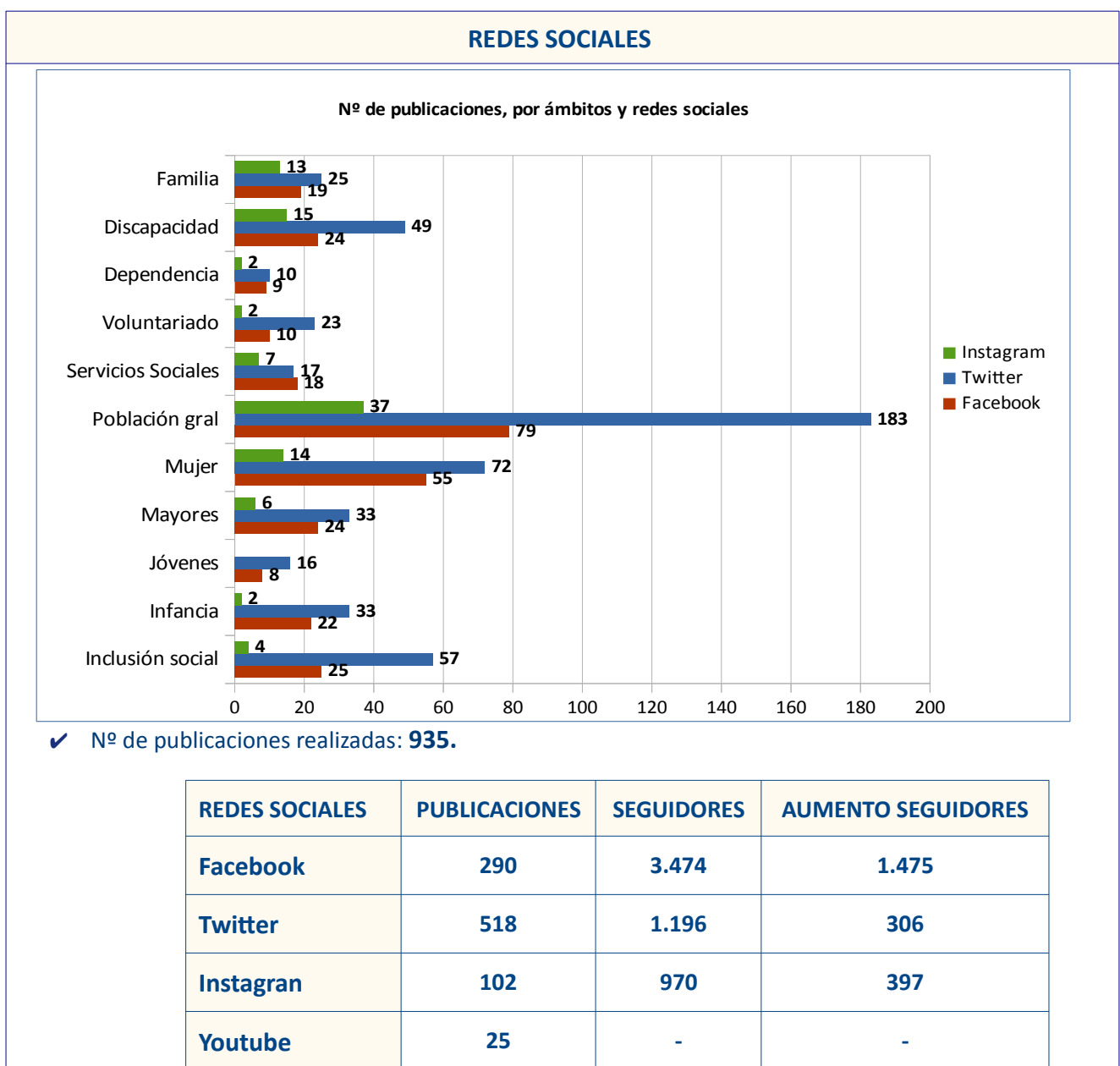
- ✓ ₃ Convocada en Sesión extraordinaria la Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia.
- ✓ Actuaciones en el Área de Servicios Sociales para la atención por la crisis COVID-19.
- ✓ Campaña de promoción del voluntariado y la solidaridad ante la crisis COVID-19.
- ✓ Procedimiento de urgencia para tramitar la Renta Básica de Inserción (RBI)
- ✓ Noticia de información sobre ayudas alimentarias para personas y familias.
- ✓ Difusión a todas las noticias confirmadas sobre medidas sociales.
- ✓ Procedimiento de urgencia Ayudas económicas municipales COVID-19.
- ✓ Servicios de urgencia de Atención domiciliaria.
- ✓ Atención a familias en situación de vulnerabilidad.
- ✓ Justificación de subvenciones de Proyectos de Servicios Sociales 2019 en sede electrónica.



Redes sociales

Difusión de la información en los perfiles institucionales de Servicios Sociales en redes sociales - [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [Youtube](#)- de las medidas sociales contrastadas sobre servicios y prestaciones tanto de la administración local como de otras administraciones o entidades, que son de interés social para los ciudadanos/as de Murcia.

Estos medios nos han permitido durante el año 2020 la rápida difusión de las medidas sociales de interés social para los ciudadanos/as de Murcia sobre servicios y prestaciones, tanto de la administración local como de otras administraciones o entidades.





Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Perfiles institucionales en redes sociales

REDES SOCIALES	PUBLICACIONES ₁	SEGUIDORES	CONSULTAS ₂
FACEBOOK	85	3.383	62
TWITTER	150	1.046	
INSTAGRAN	16	779	

- ✓ **1Publicaciones:** información relativa a acceso al servicio de atención social -2-, voluntariado -2-, Días Internacionales -10-, información general a la ciudadanía sobre medidas adoptadas en el estado de alarma por emergencia sanitaria por COVID -49-, atención a la violencia de género, equipo de atención EMAVI y campaña -7 -, procedimientos de urgencia -7-, vídeos - 4 -, recursos de inclusión, -2-, convocatorias de ayudas -2-, Ingreso mínimo vital -2-, voluntariado mayores -1-.

- ✓ **2Consultas:** dudas sobre medidas adoptadas para dar respuesta a la emergencia sanitaria por COVID -2-, voluntariado -9-, ayudas económicas -31-, ayudas económicas alquiler de vivienda -2-,solicitud de cita a las unidades de trabajo social -7-, alojamiento en centro de acogida para personas sin hogar -1-, Información general sobre prestaciones del sistema -8-, quejas -3-.

Campaña de información y visibilización de los recursos de servicios sociales

Se inicia una campaña de información mediante vídeos para facilitar el acceso a los ciudadanos/as a las ayudas que presta la administración y sensibilizar sobre determinadas problemáticas sociales. La campaña se ha desarrollado en redes sociales, página web y canal Youtube.

VÍDEOS DIFUNDIDOS - 2020 -

- ✓ 5 videos sobre procedimientos de urgencia.
- ✓ 1 video Ayuda alquiler de vivienda.
- ✓ 1 video sensibilización Día del abuelo y abuela.
- ✓ 6 videos prevención de la violencia de género en adolescentes.



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Videos difundidos

- ✓ Se desarrolla una labor de comunicación de las medidas adoptadas, a través de vídeos grabados por los/as profesionales del Área de Servicios Sociales. Los profesionales se implican en la atención a las personas más vulnerables desde la ética profesional y responsabilidad con el servicio público.

[Ayuda Alimentaria del Fondo Social Europeo](#)

[Procedimiento de urgencia Ayudas Económicas Municipales](#)

[Servicios de urgencia de Atención Domiciliaria](#)

[Video atención familias situación de vulnerabilidad social](#)

Los 2 primeros videos se acompañan en la web de información en francés, árabe, inglés y ucraniano, traducidos gracias a la colaboración de:

- x Federación de Asociaciones Africanas de Murcia (FAAM).
- x Asociación de Ucranianos de la Región de Murcia.

Quejas, sugerencias y agradecimientos

Las quejas, sugerencias y reclamaciones de las personas que acuden a servicios sociales municipales nos dan información de como se perciben nuestros servicios; lo más importante es tratar de resolver las causas que las originan, buscar soluciones y considerarlas como hechos que no van en contra de la organización ni en su caso del profesional al que se pueda referir.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS - Por trimestres -*				
Enero - marzo	Abril-junio	Julio-Septiembre	Octubre-diciembre	TOTAL
44	3	12	16	75
*Los principales asuntos:retraso en la resolución de las ayudas económicas municipales. Retraso en la resolución de otras prestaciones sociales. Dificultad para poder utilizar la administración electrónica. Cambio de profesional de referencia. Cambio de auxiliar de atención domiciliaria.				
*Se han recibido 74 quejas y 1 sugerencia. Con respecto al año 2019 hay un aumento de 45 quejas.				

Redacción proyecto: “Soledad no deseada en las personas mayores”

En el último trimestre de 2019, el Pleno del Ayto de Murcia encarga al área de servicios sociales la redacción del proyecto, “Soledad no deseada en las personas mayores”; para lo que se forma una



comisión técnica con participación de los tres Centros Municipales de Servicios Sociales y las Secciones de Mayores, Mujer, Familia e Iniciativa Social y la Sección de Información y Participación Ciudadana como coordinadora de la citada comisión.

PROYECTO: “SOLEDAD NO DESEADA EN LAS PERSONAS MAYORES”	
✓	El Proyecto se finaliza de redactar en febrero de 2020.
✓	Derivado a responsables de equipos, director de área y responsables políticas: en abril de 2020.
✓	El Proyecto consta de 5 líneas de actuación: <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sensibilización y participación comunitaria. ✗ Atención integral de las personas mayores en situación de soledad no deseada. ✗ Promoción del envejecimiento activo para la prevención de la soledad no deseada. ✗ Fomento del voluntariado social para acompañar a personas mayores. ✗ Calidad y mejora.
✓	El Pleno , de 30 de abril de 2020, aprueba la moción para que se ponga en marcha de manera urgente: <ul style="list-style-type: none"> ✗ La elaboración y puesta en marcha del “Plan para combatir la soledad de los mayores del municipio de Murcia”. ✗ La universalización del servicio de teleasistencia de forma gradual para todas personas mayores de 75 años que viven en el municipio, pudiendo rebajar la edad de acceso en caso de que se valore adecuado.

Coordinación interinstitucional

El Área participa en los diferentes grupos de trabajo constituidos a nivel regional para dar respuestas homogéneas a las distintas situaciones.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	
GRUPOS DE TRABAJO:	COORDINA
<ul style="list-style-type: none"> ✗ “Empleabilidad y garantía juvenil”. ✗ “Coordinación socio-sanitaria”. ✗ “Personas sin hogar”. ✗ “Ayudas alquiler de vivienda colectivos especialmente vulnerables”. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social. <p>Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector.</p>



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Colaboración Interinstitucional y con el Tercer Sector.

- ✓ Presentación de **proyecto para prestaciones básicas de servicios sociales** financiadas por el fondo social extraordinario en el crédito 26.16.231F.453.07.

PROYECTO PARA PRESTACIONES BÁSICAS DE SERVICIOS SOCIALES

- ✓ **subvención nominativa de 1.462.149,00 €**
- ✓ **Centrado en:**
 - ✗ Atención a las personas en situación de dependencia.¹
 - ✗ Atención a las personas en situación de especial vulnerabilidad social.
 - ✗ incremento del presupuesto que el Área tiene destinado a ayudas económicas municipales para la atención de necesidades sociales.
 - ✗ Contratación de 12 trabajadores/as sociales durante 8 meses por acumulación de tareas.

¹ Para la atención a personas en situación de dependencia se tomó como referencia el borrador del **“programa de atención a personas mayores en situación de soledad no deseada”**. Elaborado por el Área de Servicios Sociales

- ✓ El 16 de Abril de 2020 se convoca sesión extraordinario de la Red para la inclusión Social Ayuntamiento de Murcia.

SESIÓN EXTRAORDINARIA RED PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

- ✓ **La Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia** está formada por: la **EAPN -que representa a 29 entidades-**, Cruz Roja, Cáritas, Jesús Abandonado, CEPAIM, Secretariado Gitano, Columbares, Fundación RAIS, además de técnicos del IMAS y de la Dirección General de Política Social y del Área de Servicios Sociales Municipales.
- ✓ **El objetivo:**
 - ✗ Informar de las actuaciones desarrolladas desde el Área de Servicios Sociales desde el inicio del estado de alarma.
 - ✗ Incorporar las propuestas de las entidades al Plan de Soporte Social del Área de Servicios Sociales en el que es fundamental la coordinación con las entidades del tercer sector.

- ✓ El Área participa en todos los grupos de trabajo constituidos por la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social.

GRUPOS DE TRABAJO

- ✓ Grupo I.- Atención domiciliaria a personas mayores.
- ✓ Grupo II.- Personas sin hogar.
- ✓ Grupo III.- Comunicación y difusión.
- ✓ Grupo IV.- Planificación y evaluación.
- ✓ Grupo V.- Renta básica de Inserción y familias con necesidades.



SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES

En los apartados siguientes se presentan los datos globales de 2020 sobre los servicios y prestaciones sociales dirigidos a la población. La información se estructura por **ámbitos de actuación**:

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN	
	✓ Atención de necesidades sociales de la población en general y familias.
	✓ Personas y familias en situación de vulnerabilidad social.
	✓ Atención a la infancia y adolescencia.
	✓ Apoyo a la autonomía de las personas para la permanencia en su entorno habitual.
	✓ Personas en situación de dependencia.
	✓ Personas con discapacidad.
	✓ Envejecimiento activo. Centros Sociales de Mayores.
	✓ Promoción de la igualdad de género.
	✓ Atención a mujeres víctimas de violencia de género.
	✓ Personas en riesgo o situación de exclusión residencial.
	✓ Atención a emergencias sociales.
	✓ Promoción del voluntariado y participación social.



SERVICIOS Y PRESTACIONES DIRIGIDOS A LA POBLACIÓN EN GENERAL Y FAMILIAS

Las intervenciones de los profesionales de los Servicios Sociales se concretan en [atención social](#), [socio-educativa](#), [psicológica](#) y [jurídica](#) a nivel individual, familiar, grupal y comunitario.

Se prestan de forma descentralizada desde los 3 Centros Municipales de Servicios Sociales, que cuentan en total con 40 UTS (trabajadores/as sociales), 18 zonas educativas (educadores/as sociales), 3 psicólogos y 3 asesoras jurídicas, 3 equipos de atención comunitaria, 3 equipos de atención a la dependencia, y 3 equipos de atención a la desprotección infantil.

Los datos sobre actuaciones para situaciones específicas se reflejan por áreas temáticas o sectores, aunque la mayoría se desarrollan en los distintos barrios y pedanías del municipio.

Atención individual-familiar

La tramitación de recursos y el acceso a programas y servicios se encuadra en el marco de una intervención profesional que contempla la acogida de la persona o familia, valoración de sus necesidades y capacidades, así como la elaboración, si fuese necesario, de un programa de intervención, seguimiento y evaluación.

Cita previa. Atención social

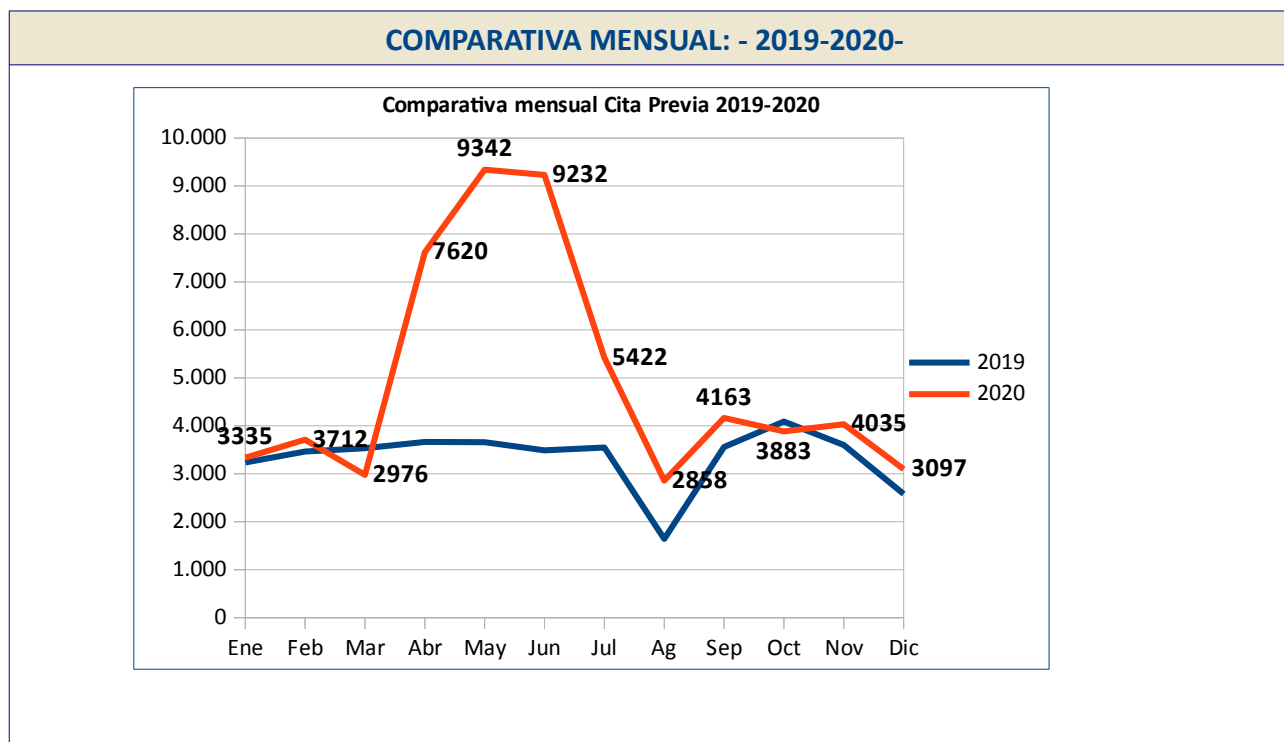
El acceso a las Unidades de Trabajo Social (UTS), servicio de atención social, es a través de cita previa (Teléfono 868 08 03 00) o [cita online](#) .

CITA PREVIA. ATENCIÓN SOCIAL
Llamadas recibidas y pérdidas
100.018
Aumenta con respecto al 2019: 81,3 %
Citas agendadas₁
61.088 (el 71,32 % de las personas que solicitan cita son mujeres)
Aumento con respecto al 2019: 48,96 % .
Días de atención al año en el conjunto de las UTS
6.146
Aumento con respecto al 2019: 76 %
Medía de días de espera
15,27
Disminuye con respecto al 2019: 1,08 días

₁Solicitudes de cita on line: 15.548. El servicio de cita online se inicia en mayo de 2019



Comparativa mensual del servicio de cita previa año 2019-2020



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Organización cita previa

- ✓ Desde el inicio de la crisis por emergencia sanitaria y social **la demanda se incrementó** y llegó por vías diferentes, lo que provocó saturación de las líneas telefónicas y dificultades para organizar la atención
- ✓ El Ayuntamiento de Murcia, para solucionar esta saturación en las líneas habilita el servicio de atención telefónica al ciudadano. El **-010-** colabora con servicios sociales durante los meses de **abril y mayo**.
- ✓ Desde el 16 de abril, el servicio de **cita previa de servicios sociales** organiza las **agendas de UTS** con todas las demandas de atención social por crisis Covid-19 (llamadas urgentes y normalizadas que han sido atendidas tanto por el propio servicio de cita previa como por el 010).
- ✓ El total de citas del año han sido 61.088, de las cuales **24.648** se concentran en el periodo de 3 meses (12 de marzo al 12 de junio).



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Organización cita previa

El servicio de cita previa procede de la siguiente forma, hasta su normalización tras el estado de alarma:

- ✓ Las agendas de cita de todas las UTS están abiertas todos los días laborables de la semana, de 9 a 20 horas.
- ✓ En cada una de las agendas se relacionan todas las personas que han solicitado cita -sin límite de 12 personas-.
- ✓ En la agenda diaria de cada una de las UTS, se listan también las personas que han solicitado cita el día anterior a través del servicio 010.
- ✓ Compromiso de atención al día siguiente o con un máximo de 3 días de espera.
- ✓ El 27 de abril se implanta una atención para resolver incidencias del servicio de cita previa y del servicio de atención al ciudadano 010, atendido por los educadores/as sociales, con la finalidad de apoyar en la atención individual y evitar que colapse el servicio de atención social y ofrecer un servicio de información que permita atender la emergencia por COVID-19 con la mayor celeridad posible.
- ✓ La semana del 1 al 5 de junio se implantan nuevas medidas para volver a la normalidad de forma progresiva durante el mes de junio.
 - x La segunda cita se dará transcurridos 7 días desde la primera y para citas sucesivas cada 15 días.
 - x Horario de agendas de UTS: 9,00 a 15,00 horas.
 - x Reducción de los días de atención en algunas UTS que permita a los profesionales disponer de más tiempo para la resolución de las prestaciones.

Unidades familiares atendidas

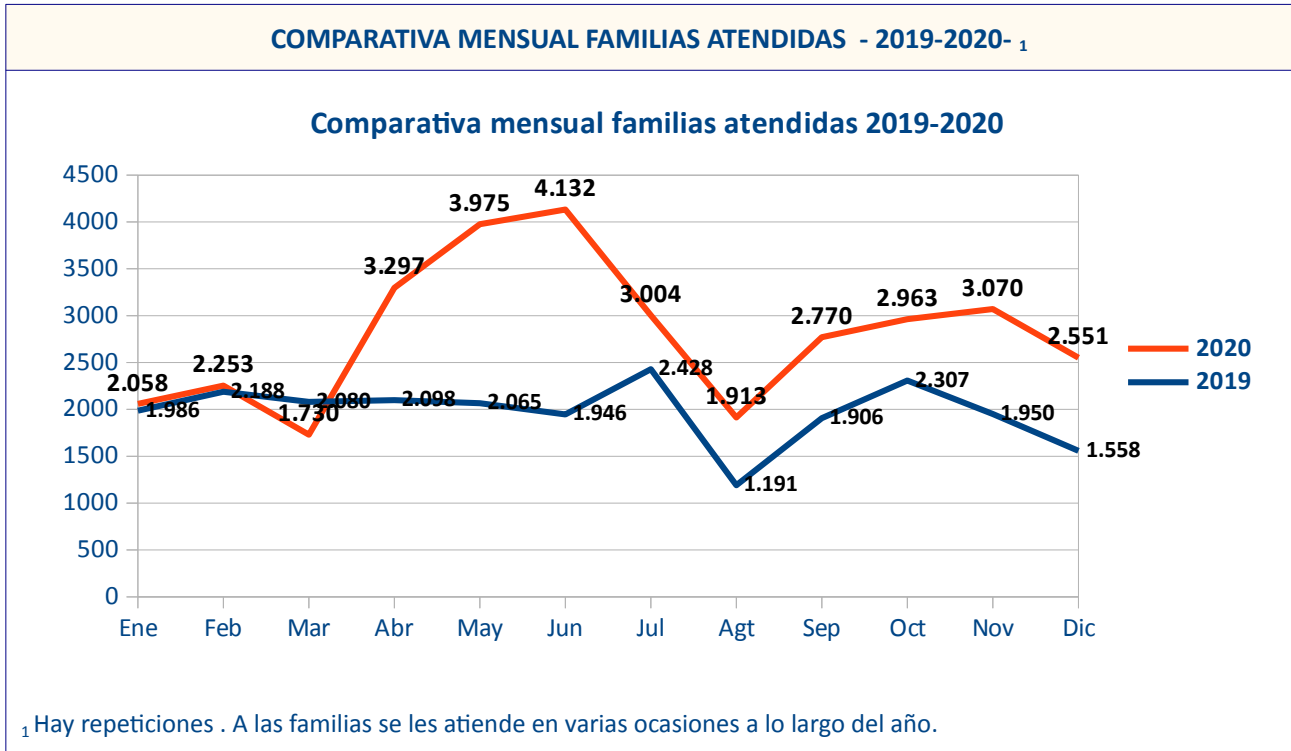
Los profesionales (trabajadores/as sociales, educadores/as sociales, psicólogos y asesoras jurídicas) de los CMSS registran los datos de las peticiones formuladas por los/as ciudadanos/as en la aplicación informática SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales).

FAMILIAS -DISTINTAS- DEL MUNICIPIO ATENDIDAS POR SERVICIOS SOCIALES	
N.º TOTAL DE FAMILIAS - 13,78 % de las unidades familiares del municipio -.	22.195
N.º FAMILIAS ₁ - acuden por primera vez –	5.665
N.º PERSONAS - que componen las familias atendidas -	68.636
N.º INTERVENCIONES - realizadas con las familias -	43.888
N.º PERSONAS ₂ - usuarios/as directas de las intervenciones realizadas -	39.361
N.º PERSONAS ₃ - usuarios/as con repetición de las intervenciones realizadas -	66.508
₁ Están incluidas en el número total de familias.	
₂ No hay repeticiones son personas distintas.	



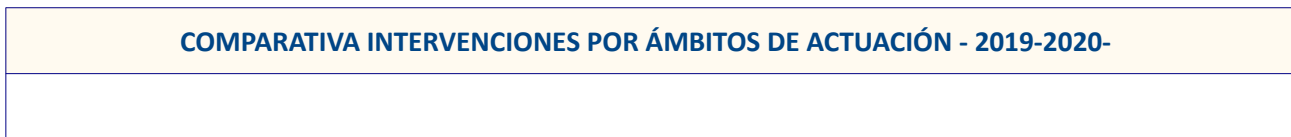
3 Hay repeticiones con la misma persona se realiza más de una intervención.

Comparativa mensual de las familias atendidas año 2019-2020.



Intervenciones por ámbito de actuación usuarios/as

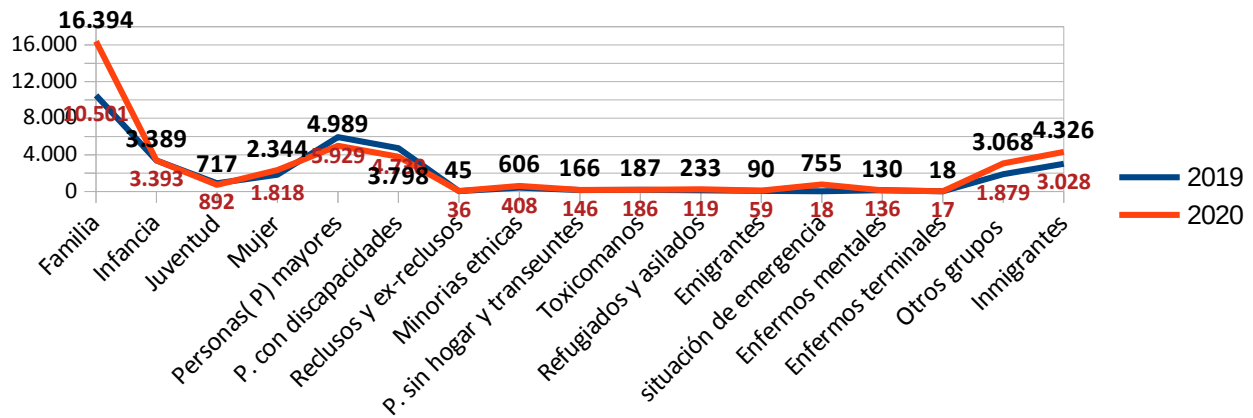
Con estas **22.195 familias** se han realizado **43.888 intervenciones** en distintos ámbitos de actuación. Los usuarios directos sin repetición han sido **39.361** personas. Los usuarios con repetición de las intervenciones han sido **66.508.**(con la misma persona de la unidad familiar se realizan varias intervenciones.





COMPARATIVA INTERVENCIONES POR ÁMBITOS DE ACTUACIÓN - 2019-2020-

Comparativa intervenciones - 2019-2020 -



- x 39,74% familia.
- x 10,48% personas extranjeras.
- x 12,09% personas mayores.
- x 9,95% infancia y juventud.
- x 9,20% discapacidad.

x Con respecto al año 2019, las intervenciones aumentan en 10.327.

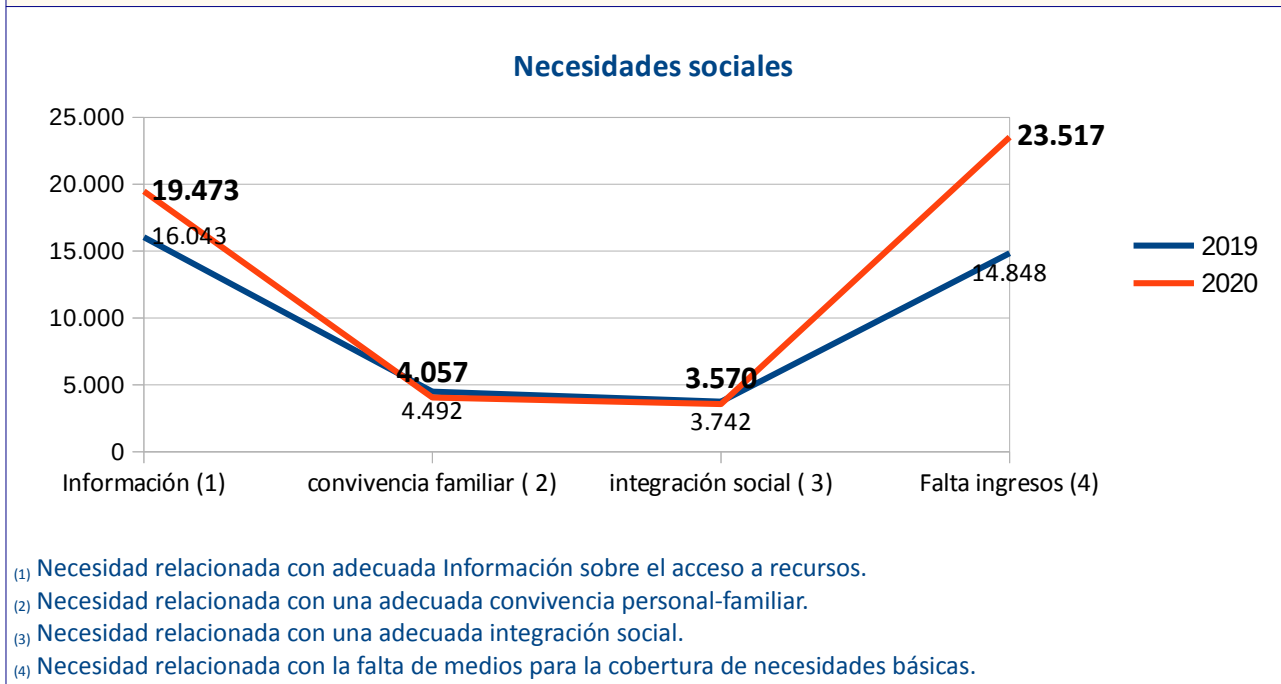
1 Personas sin hogar y transeúntes se atienden en servicio específico.

Necesidades sociales de las personas atendidas.

Los/as profesionales, en las **43.888** intervenciones realizadas, han valorado las siguientes necesidades sociales de las personas atendidas.



NECESIDADES SOCIALES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS - 2019-2020- *





NECESIDADES SOCIALES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS - 2019-2020- *

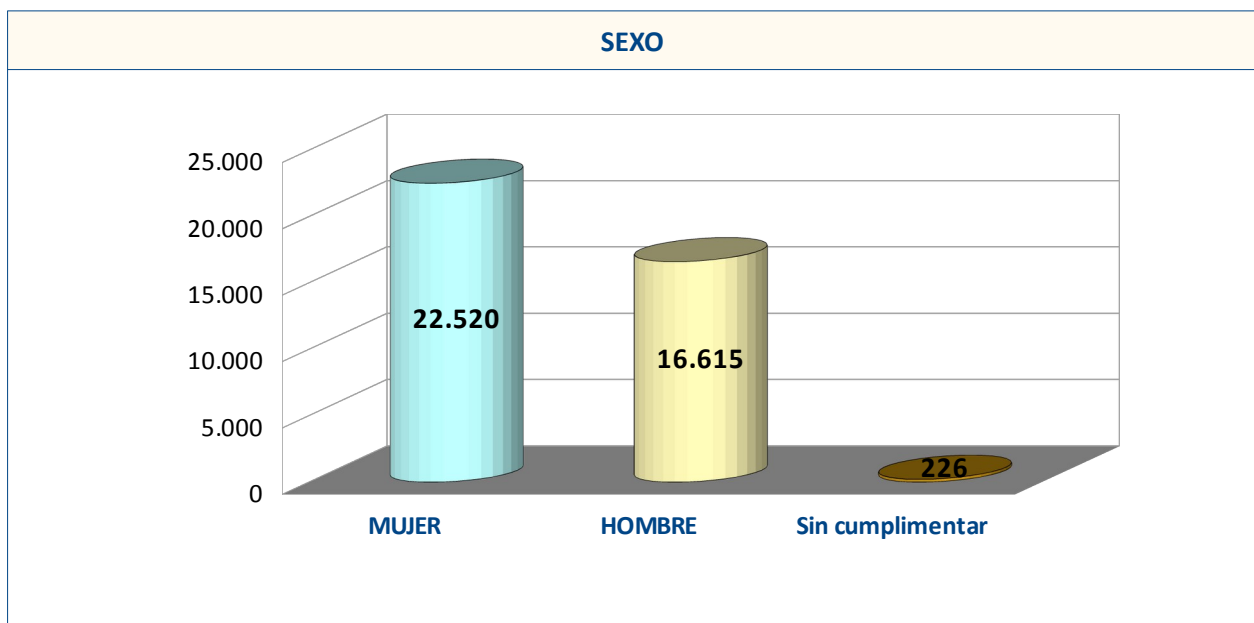
En la mayoría de los casos **las personas atendidas presentan varias problemáticas**, en la misma intervención se pueden registrar hasta cuatro necesidades por ámbito de actuación.

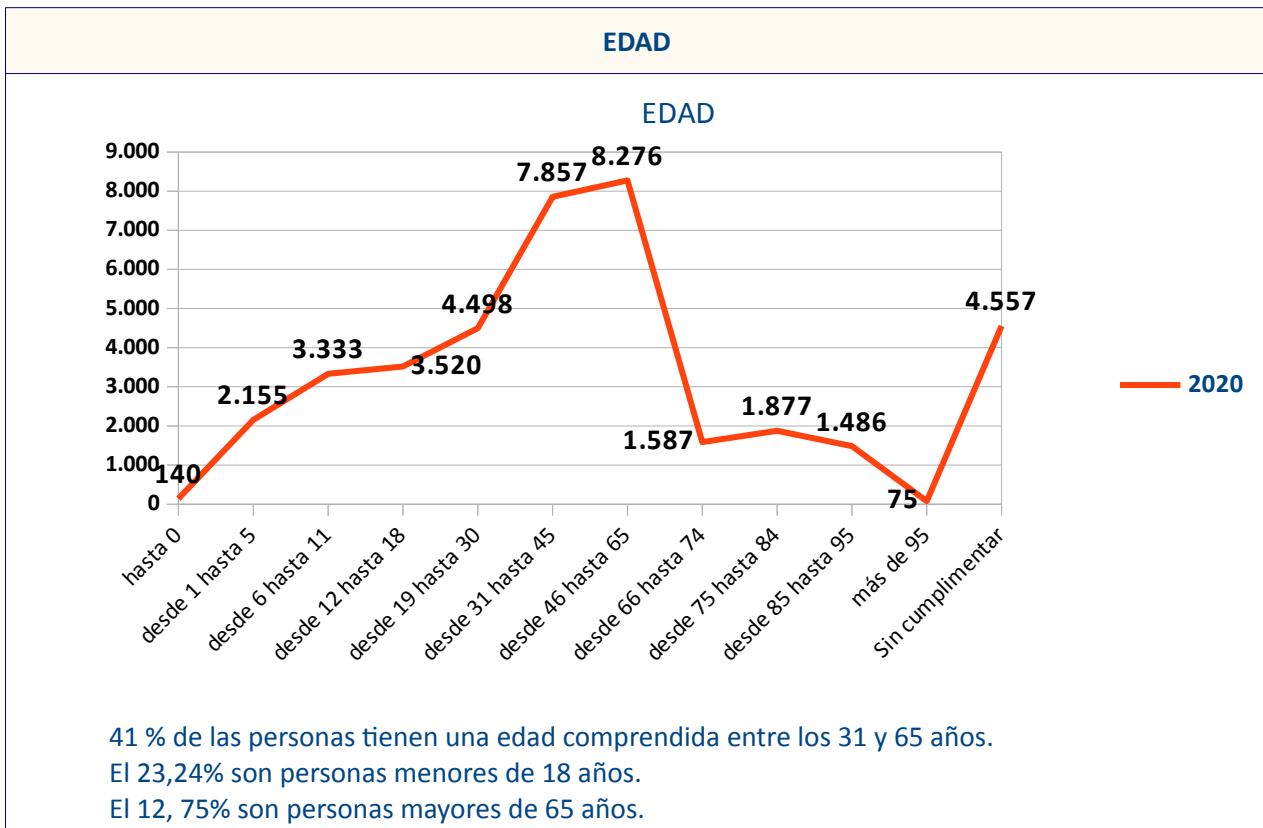
- ✓ El **46%** escasez de recursos económicos para la cobertura de las necesidades básicas.
- ✓ El **38%** necesidad de información para poder acceder a los recursos sociales.
- ✓ El **9%** necesidades relacionadas con desajustes convivenciales.
- ✓ El **7%** necesidades relacionadas con una adecuada integración social.

Las situaciones atendidas requieren atenciones complejas que necesitan la intervención de perfiles profesionales diferentes.

Perfil de los/las usuarios/as de las intervenciones realizadas.

Se ofrecen los datos de sexo y edad de las **39.361** personas distintas con las que se ha realizado alguna intervención desde los CMSS.





Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Atención individual-familiar desde los Centros Municipales de Servicios Sociales Medidas de apoyo profesional para reducir el tiempo de espera

- ✓ Debido al gran aumento de llamadas y demanda de atención social por parte de las Unidades de Trabajo Social se organiza un dispositivo interno de apoyo profesional para atender a los ciudadanos/as sin demora, en este dispositivo participan, además de los/as Trabajadores Sociales de UTS, otros profesionales de los Centros y Secciones. **88 profesionales de atención directa.** (69 trabajadores/as sociales y 19 educadores/as sociales). **Al inicio de la crisis 39** trabajadores/as sociales de UTS.
- ✓ La atención se realiza de **forma telefónica**, cuando es posible por el profesional de referencia, con un **compromiso de atención al día siguiente** y como **máximo con 3 días de espera.**
 - x De las **22.195** familias atendidas **10.930 familias se atendieron en este período**, lo que supuso un **incremento del 90,12 %** con respecto al mismo periodo del año 2019.
 - x De éstas 10.930 familias, **2.099 acuden por primera vez a Servicios Sociales.** (incremento del **79%** con respecto a mismo periodo del año anterior).
- ✓ El Área establece criterios para **cumplimentar de forma homogénea el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales – SIUSS** - para atender la emergencia social por Covid-19.



Personas y familias en cuarentena de contactos. Protocolo de coordinación socio-sanitaria

El objetivo del protocolo es la intervención coordinada, desde los Servicios Municipales de Salud y el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, **con las personas o familias en cuarentena de contactos por Covid_19** derivadas desde los Centros de Salud del ámbito territorial del ayuntamiento de Murcia. El protocolo se inicia el 10 de Agosto de 2020.

PROTOCOLO DE COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA	
✓	TOTAL de casos atendidos: 167.
x	108 casos CMSS Ciudad de Murcia. Destaca El Carmen (37) y Barriomar (26)
x	31 casos CMSS Murcia Sur. Destaca el Palmar (11)
x	28 casos CMSS Murcia Norte. Destaca Espinardo (5) y Puente Tocinos (5)

Proyecto de atención a la desprotección infantil

Las actuaciones se desarrollan desde dos niveles: equipos de zona, con carácter preventivo, cuando se observa la presencia de indicadores de desprotección leve, datos reflejados en el apartado unidades familiares y personas atendidas, y equipos específicos interdisciplinares (EDI) que intervienen en casos de desprotección con riesgo moderado tendente a grave.

ATENCIÓN A LA DESPROTECCIÓN INFANTIL (EDI)	
✓	Se interviene con 72 familias .
x	Las familias están formadas por 146 menores en situación de desprotección moderada tendente a grave.

Programa de atención a familias en situaciones especiales

Dirigido a familias en una situación de desventaja social por privación de recursos personales, familiares, sociales y culturales que dificulta su desarrollo y puede desencadenar una situación de riesgo para la familia o para alguno de sus miembros, en especial los menores.

ATENCIÓN A FAMILIAS EN SITUACIONES ESPECIALES	
✓	38 familias atendidas. 29 continúan de años anteriores
x	23 familias son monoparentales . El 60,52% de las familias atendidas.
✓	Las familias están formadas por: 180 personas .
x	79 adultos (52 mujeres, 27 hombres) y 101 menores (46 niñas y 55 niños).



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020) Atención por equipos especializados

- ✓ Al inicio de la crisis por COVID_19 el/la profesional de referencia facilitó a las familias un teléfono de contacto para que llamaran ante cualquier situación de crisis y evitar posibles retrocesos en la intervención.
 - ✗ El **equipo de familias** en situaciones especiales: interviene con **31 familias**; realiza **340** intervenciones y atiende **183** demandas.
 - ✗ Los **equipos de desprotección Infantil (EDI)**: con **59 familias**; realizan **215** intervenciones y atiende **153** demandas.

Grupos de formación familiar y promoción personal

La [formación y el trabajo grupal con familias](#) son actuaciones de apoyo, que tienen la finalidad de facilitar instrumentos para que la familia pueda desarrollar adecuadamente su función educativa y socializadora.

Grupos de formación familiar y promoción personal₁

- ✓ **Talleres de idioma y cultura española.**
 - Grupo de mujeres inmigrantes y comunicación.
31 personas (29 mujeres y 2 hombres).
 - ✗ **Lugar de realización:** Alquerías y Algezares.
 - ✗ **Impartido:** con apoyo de personas voluntarias.
 - ✗ **Suspendido:** el 13 de marzo 2020 por Covid 99

₁ Todos los grupos de formación se suspenden en marzo por la Covid 19



ATENCIÓN A PERSONAS Y FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL

En este [ámbito](#) se recogen los recursos específicos para evitar que las situaciones de vulnerabilidad y pobreza se cronifiquen y desemboquen en exclusión social. En estas circunstancias se encuentran numerosas personas, en paro o con empleos precarios, que se han empobrecido con la crisis económica y los cambios sociales ocurridos en el último año por la Covid-19.

Programa de acompañamiento para la inclusión social (PAIN)

Ofrece [apoyo personalizado y atención integral](#) a las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social mediante actuaciones de acompañamiento e itinerarios de inserción socio-laboral, trabajo en red con otros recursos y la implantación de protocolos de coordinación y colaboración.

PAIN



- ✓ **173 casos** atendidos.
- ✗ **154** continúa la intervención de años anteriores.
- ✗ **19** casos se inicia intervención en el año 2020.
- ✗ **113** casos con plan de trabajo.

Perfil de las personas atendidas.

- ✓ **285 personas** componen las unidades familiares atendidas.
- ✗ **197** personas adultas. (113 mujeres y 84 hombres).
 - **153** personas de nacionalidad española.
 - **75** personas presentan discapacidad.
 - **29** personas con problemas de adicciones
 - **54** personas con problemas de salud mental.
- ✗ **88** menores (48 niñas y 40 niños).
 - **81** menor de nacionalidad española.

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Programa PAIN

- ✗ Al inicio de la crisis por COVID_19 el/la profesional de referencia facilitó a las personas atendidas por el programa un teléfono de contacto para que llamaran ante cualquier situación de crisis y evitar posibles retrocesos en el proceso de acompañamiento.
- ✗ se realizan **571** intervenciones y se atienden **276** demandas.

Renta Básica de Inserción (RBI)

Ayuda económica periódica dirigida a las personas / o familias en situación de vulnerabilidad social y económica, la finalidad es contribuir a la satisfacción de lo indispensable para el sustento, habitación, vestido y asistencia médica. La solicitud de la RBI se realiza a través de los servicios sociales municipales.

FAMILIAS PERCEPTORAS RBI ₁	
N.º FAMILIAS SOLICITANTES	1.032
N.º FAMILIAS PERCEPTORAS ₂	757 (1.595 beneficiarios/as)
<p>₁ Los ingresos de la unidad familiar tienen que ser inferiores a: para un adulto que vive sólo: que no supere 430,27€/mes. Para un adulto con un hijo/a menor de edad: que no supere los 537,84€/mes. Para una pareja de adultos con dos hijos/as menores de edad: que no superen los 591,62€/mes. Para una pareja de adultos con siete hijos menores de edad: que no superen los 806,76€/mes.</p> <p>₂ El 18-05-2020 el IMAS envía a todos/as los/as perceptores/as de RBI, solicitud para que firmen el consentimiento para la cesión de los datos de la RBI al INSS para la tramitación de oficio del Ingreso Mínimo Vital (IMV). Pasando bastantes familias a percibir el IMV; a 31 de mayo de 2020 el nº de familias perceptoras de RBI en el municipio era de 1.341.</p>	



FAMILIAS PERCEPTORAS RBI ¹

*El IMAS, de 12 de marzo al 16 de junio de 2020, estableció **procedimiento de urgencia** para la tramitación de RBI (Datos aplicación del IMAS).

Ayudas económicas municipales para la atención de necesidades sociales (AES)

Ayudas económicas de carácter no periódico, destinadas a personas o familias que carezcan de recursos económicos propios para la atención de sus necesidades básicas.

FAMILIAS PERCEPTORAS AES. (PROCEDIMIENTO ORDINARIO)

N.º AYUDAS CONCEDIDAS ₁	3.074
GASTO ₂	2.851.011,28 €.
¹ 70,07 % en concepto de alimentación básica.	
² Ayudas solicitadas y concedidas por procedimiento ordinario.	

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Ayudas económicas municipales (AES) por procedimiento de urgencia

- ✓ El **17 de abril de 2020**, la Junta de Gobierno aprueba por razones de interés público, ante la situación de emergencia social a consecuencia del COVID 19, **un procedimiento de concesión de tramitación simplificada de carácter urgente y extraordinario** para la adquisición de productos básicos de alimentación, higiene y aseo personal, **basado en la "prescripción facultativa de los profesionales de servicios sociales"**. El procedimiento estuvo en vigor hasta el 20 de agosto de 2020.

FAMILIAS PERCEPTORAS AES COVID19 PROCEDIMIENTO URGENCIA₁

N.º AYUDAS CONCEDIDAS	3.283
GASTO	2.278.432,40 €
¹ Cuantía de las ayudas por unidad familiar: 1 persona: 430,27 €. 2 personas: 645,41 €. 3 personas: 787,39 €. 4 personas: 929,38 €. 5 o más personas: 1.071,37 €.	

Tarifa plana del Fondo Social de Aguas de Murcia

El Área de Servicios Sociales colabora con la empresa EMUASA "Aguas de Murcia" en la gestión del fondo económico por el que se establece una tarifa plana de 5€ al mes para aquellas familias que acrediten una situación de precariedad económica. La empresa ha fijado una dotación de 110 litros por habitante y día exenta de pago.

FAMILIAS PERCEPTORAS TARIFA FONDO SOCIAL DE AGUAS DE MURCIA

Nº DE SOLICITUDES + RENOVACIONES	3.551
Nº DE CONTRATOS TARIFA SOCIAL ¹	5.347



FAMILIAS PERCEPTORAS TARIFA FONDO SOCIAL DE AGUAS DE MURCIA	
N.º DE PERSONAS BENEFICIARIAS	18.525
GASTO	879.246,35 €
¹ Con respecto al año 2019, las familias perceptoras aumentan en 295.	

Acreditación de circunstancias especiales para consumidores vulnerables (bono social luz)

El bono social es un mecanismo regulado por el Gobierno que busca proteger a los consumidores vulnerables o vulnerables severos

ACREDITACIÓN CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES(BONO SOCIAL LUZ) ¹	
Nº DE ACREDITACIONES ²	425
¹ El área de Servicios Sociales acredita : discapacidad reconocida igual o superior al 33%, situación de violencia de género, víctima de terrorismo, dependencia reconocida de grado II o III	
² Con respecto al año 2019 las acreditaciones se reducen en 405.	

Ayuda alimentaria del fondo europeo a personas desfavorecidas

Ayudas en especie basadas en productos de alimentación. Servicios Sociales Municipales elabora el Informe de derivación a las entidades colaboradoras para el “acceso a la ayuda alimentaria del fondo europeo a personas desfavorecidas. El Informe de derivación tiene validez de un año.

AYUDA ALIMENTARIA A PERSONAS DESFAVORECIDAS			
ENTIDAD	Nº FAMILIAS ¹	Nº MENORES ¹	Nº PERSONAS ¹
CÁRITAS	5.869	500	19.245
CRUZ ROJA	246	301	800
BANCO DE ALIMENTOS ²	6.917	3.567	23.784
TOTAL	13.032	4.368	43.829
¹ Hay repeticiones.			
² El Área tiene convenio de colaboración para apoyar la distribución.			



Servicios Sociales

Ayuntamiento
de Murcia



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Ayudas basadas en productos de alimentación y comida elaborada a domicilio.

ALIMENTACIÓN Y COMIDA ELABORADA A DOMICILIO*	
	N.º FAMILIAS ₁
MENÚ ELABORADOS ₂	120
CÁRITAS	3.363
CRUZ ROJA	688
BANCO ALIMENTOS	440
OTRAS ENTIDADES	654
TOTAL	5.265

₁ Hay repeticiones

₂ 900 menú. Familias de intervención por equipo especializado. Presupuesto municipal.

*Dificultades para realizar la distribución por la demanda tan alta, lo que ocasionó retraso y llamadas reiterativas.

El Ayuntamiento de Murcia **concede** a las entidades que están realizando la distribución **subvenciones nominativas** para la compra de alimentos y productos de higiene.

SUBVENCIONES NOMINATIVAS A ENTIDADES SOCIALES PARA AYUDAS EN ESPECIE -alimentación-		
ENTIDADES	CONCEPTO	CANTIDAD
CÁRITAS	Apertura economato Galilea ₁	250.000 €
CÁRITAS	Apertura economato ₁	470.416 €
BANCO DE ALIMENTOS	Compra de productos frescos	250.000 €
BANCO DE ALIMENTOS	Compra de productos frescos	221.347 €
CRUZ ROJA	Compra de alimentos	250.000 €
CRUZ ROJA	Compra de alimentos	127.470 €
TOTAL		1.569.233 €

₁ El ayuntamiento cede el espacio físico. La selección de las familias beneficiarias las realizan, los profesionales de Cáritas entre las familias derivadas por servicios sociales municipales para el acceso a la ayuda alimentaria del fondo europeo.



Ayuda alimentaria del fondo europeo de ayuda a las personas desfavorecidas. Subvención Asociación Banco de Alimentos del Segura

Subvención nominativa a BASMUR para apoyar la logística y la distribución de alimentos

ASOCIACIÓN BANCO DE ALIMENTOS DEL SEGURA - BASMUR -	
Organizaciones asociadas al reparto (OAR):	94.
Alimentos distribuidos en las OAR	1.125.998 kilos.
N.º de personas voluntarias	1.500
SUBVENCIÓN NOMINATIVA	25.000 €.

Acreditación de la situación social para acceso a recursos de empleo

Esta [acreditación](#) es válida para la: inscripción como colectivo de atención preferente del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia (código 19), bonificación de la cuotas de la Seguridad Social, [programas de empleabilidad y de garantía juvenil del IMAS](#), acceso a recursos de empleo y formación de las entidades locales y acceso a empresas de inserción.

PERSONAS ACREDITADAS RECURSOS DE EMPLEO*	
PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD₁	134
PROGRAMAS DE GARANTÍA JUVENIL₂	135
PROGRAMAS SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO	181
OTROS PROGRAMAS	29
TOTAL PERSONAS ACREDITADAS	479
<p>₁ Cáritas Diocesana: 14, Columbares : 7, Fundación Diagrama :26, Colectivo la Huertecica: 3, Fundación Secretariado Gitano: 46, Radio ECCA Fundación Canaria: 13, Fundación Patronato Jesús Abandonado: 13, Fundación RAIS: 10 y Cruz Roja Española :1.</p> <p>₂ Radio ECCA: 78, COPEDECO: 26 y CEPAIM: 31.</p> <p>*Suspendidos los programas grupales por la COVID 19.</p> <p>*Con respecto al año 2019 las acreditaciones se reducen en 254.</p>	

Transporte para la inserción social. Bonoplús

Bono para la utilización del transporte público de aquellas personas residentes en el municipio de Murcia que necesiten desplazarse para poder acceder a servicios de promoción social o asistenciales y se encuentren en situación de vulnerabilidad o de exclusión social.

TRANSPORTE PARA LA INSERCIÓN SOCIAL. BONOPLÚS*	
Nº DE VIAJES₂	7.383.
COSTE	11.926,96 €.



TRANSPORTE PARA LA INSERCIÓN SOCIAL. BONOPLÚS*

- ¹ **Personas adultas:** itinerarios de inserción, acudir a actividades formativas, tratamientos de salud.
Infancia y adolescencia: centro escolar, acompañamiento escolar, actividades de ocio y tiempo libre, voluntariado
- ² Con respecto al año 2019 el número de viajes se **reducen** en **21.704** y el gasto en **17.160,04 €**.
- *Suspendidos los programas grupales y de formación por la COVID 19.**

Informes de inserción social de extranjeros. Arraigo social

Informe emitido, por los Servicios Sociales Municipales, como parte de los documentos necesarios para [regularizar la estancia en España de las personas extranjeras por arraigo social](#).

INFORMES DE INSERCIÓN SOCIAL DE EXTRANJEROS. ARRAIGO SOCIAL

Nº DE INFORMES ¹	685
-----------------------------	-----

¹ Con respecto al año 2019 el n.º de informes **augmenta** en **62**.

Actuaciones de promoción con población gitana en riesgo de exclusión social. Subvención Fundación Secretariado Gitano

El Ayuntamiento de Murcia subvenciona a la Fundación Secretariado Gitano para desarrollar en el municipio de Murcia el "[Proyecto Jachivelar](#)" ([amanecer](#)) que incluye tres líneas de intervención: Promociona, Acceder e igualdad en el trato y no discriminación.

FUNDACIÓN SECRETARIADO GENERAL GITANO

PROYECTO JACHIVELAR	ACTUACIONES	Nº PERSONAS
PROMOCIONA	Educativas destinadas al alumnado gitano en riesgo o situación de exclusión social.	45 menores de 42 familias.
ACCEDER¹	Para promover el acceso al empleo en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.	Atendidas: 618 . Asisten a formación: 208 . Inserciones laborales: 162 .
CALI	Promoción social y personal de la mujer gitana. Actuaciones de sensibilización.	38 mujeres. 43 (25 mujeres y 18 hombres)
Igualdad de trato y no discriminación: 18 personas en itinerarios de acompañamiento ante casos de discriminación. Actuaciones grupales: sensibilización derechos sociales: 2 personas . Celebración on-line del "Día Internacional del Pueblo Gitano" .		
SUBVENCIÓN NOMINATIVA		73.000 €
¹ Hay repeticiones		



Acogida y atención a las personas refugiadas

El Área de Servicios sociales desarrolla actuaciones de [apoyo y acogida a las personas refugiadas](#) con las siguientes finalidades: favorecer la acogida e inclusión social de las personas refugiadas que llegan al municipio, fomentar los valores de la solidaridad, la acogida y la convivencia y colaborar en el sistema de acogida apoyando la integración y autonomía de las personas refugiadas que llegan al municipio.

OFICINA DE AYUDA AL REFUGIADO	
✓	Personas atendidas: 142.
ACTUACIONES	
✓	Coordinación de las iniciativas y las aportaciones que realiza la ciudadanía y las entidades o empresas para facilitar la acogida.
✓	Coordinación con las entidades responsables de la acogida de refugiados: Cruz Roja, CEPAIM, Murcia Acoge, ACCEM.
✓	Colaboración con la Plataforma de Ayuda a Refugiados en Murcia (PAREM) en el desarrollo de actividades de información, formación, sensibilización y apoyo.
✓	Recepción de las demandas de las personas interesadas en solicitar protección internacional, orientando y canalizando al recurso idóneo.

Sensibilización social y apoyo al proceso de integración de personas solicitantes de protección internacional y refugiada. Subvención a la asociación católica de migración (ACCEM)

ASOCIACIÓN CATÓLICA DE MIGRACIÓN (ACCEM)	
ACTIVIDADES	PARTICIPANTES
11 talleres de contextualización	111 participantes.
4 talleres de sensibilización sobre igualdad de oportunidades	64 participantes
Talleres de sensibilización en CEIP e IES.	64 participantes
Participan en jornadas, charlas, grupos de trabajo, elaboración de materiales, Día Mundial del Refugiado, Fiesta de la Calle, jornada de convivencia en Navidad, también se ha participado en el proyecto ADN urbano	
SUBVENCIÓN NOMINATIVA	10.000 €



SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

La atención a la infancia y adolescencia es un objetivo preferente de Servicios Sociales, al que se dirigen actuaciones preventivas y de protección, así como de intervención cuando hay situaciones de riesgo para los menores, por ser una etapa esencial en su proceso evolutivo.

Esta atención tiene dos aspectos, por un lado la protección y el apoyo en el cuidado y atención que los menores necesitan, y por otro, todas las actividades socioeducativas relacionadas con el tiempo libre por su carácter preventivo y de promoción social.

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Atención a la infancia y adolescencia

- ✓ La actividades con infancia y adolescencia de carácter grupal y comunitario, y que implica la movilización y dinamización de grupos infantiles y de jóvenes en los barrios y pedanías se suspendieron por la pandemia.
- ✓ La mayoría, salvo alguna excepción, no ha sido posible volver a ponerlas en marcha de forma presencial. El cierre de los centros educativos y la suspensión de todas las actividades extraescolares condicionó la continuidad de las que se realizaban en coordinación con los colegios.
- ✓ Por otro lado, la crisis sanitaria y social que derivó en tal aumento de las demandas en los Centros Municipales de Servicios Sociales, provocó que educadores/as sociales y comunitarios se dedicaran a:
 - x la atención individual a personas para ayudar a filtrar la atención social que prestaban los trabajadores sociales
 - x colaboraran en tareas de apoyo en la entrega de alimentos con las Oficinas de Voluntariado.
 - x a gestionar ayudas económicas de comedor y la recarga de tarjetas de ayudas a la alimentación de niños y niñas con becas de comedor del ayuntamiento de Murcia y de la Consejería de Educación en nuestro término municipal, entre otras actuaciones.

Apoyo a menores en el proceso escolar

Comprende una serie de [actuaciones preventivas y de compensación socioeducativa](#), destinadas a facilitar la incorporación al sistema educativo, y a apoyar el proceso escolar de menores que por diversos motivos están en situación de desventaja social.



APOYO A MENORES EN EL PROCESO ESCOLAR	
<u>PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ABSENTISMO ESCOLAR</u>	
✓	Se ha intervenido con 160 menores .
x	112 niños y 48 niñas.
x	39 cursan primaria y 121 secundaria.
<u>APOYO Y REFUERZO ESCOLAR</u>	
✓	29 menores .
x	20 niñas y 9 niños.
x	17 niños/as de primaria y 12 de secundaria.
<u>VOLUNTARIADO DE REFUERZO ESCOLAR</u> (se desarrolla de enero a marzo)	
✓	29 menores .
✓	23 voluntarios/as .
<u>AYUDAS ECONÓMICAS DE APOYO A LA ESCOLARIDAD</u>	
✓	6.012 menores . ¹
	3.174 niños y 2.838 niñas .
✓	Comedor (enero a marzo y septiembre-diciembre).
x	1.833 menores (953 niños y 880 niñas).
	1.449 cursan infantil y primaria y 348 secundaria
✓	Actividades escolares y material didáctico
x	740 menores (400 niños y 340 niñas).
✓	Escolarización temprana y conciliación de la vida familiar
x	84 menores (46 niños y 38 niñas).
✓	Actividades complementarias de tiempo libre, culturales y deportivas
x	184 menores (94 niños y 90 niñas).
✓	Alumnado con necesidades especiales
x	21 menores (15 niños y 6 niñas).
¹ Incluidos los menores becados por la Consejería de Educación.	



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Ayudas de comedor escolar.

- ✓ Los colegios cierran sus instalaciones el 9 de marzo de 2020, el 16 de marzo, la Consejería de Educación, -a través de la Dirección General de Familias y Protección de Menores- traslada a través de subvención nominativa el importe de las ayudas de comedor escolar a servicios sociales municipales. El pago se realiza mediante **tarjeta prepago recargable**.

ALUMNADO	TOTAL
N.º niños-as ₁	2.202
N.º niños-as ₂	967
TOTAL	3.169
<small>₁ Becados Consejería de Educación</small>	
<small>₂ Becados Área de Servicios Sociales</small>	

Atención socio educativa en el tiempo libre

Las actuaciones tienen un carácter preventivo, lúdico y educativo, promueve el desarrollo personal, las relaciones interpersonales positivas y los espacios de protagonismo y participación de los menores.

Del 12 de marzo hasta junio se suspenden las actividades por la Covid-19. En julio se ponen en marcha las escuelas de verano en formato telemático.

ATENCIÓN SOCIO EDUCATIVA EN EL TIEMPO LIBRE

- ✓ **Proyecto de actividades con infancia y adolescencia (PAI)**

- x **1139** menores inscritos en los PAI.
- x Media de asistencia mensual: **596** menores.
- x **34** barrios y pedanías.

- ✓ **Proyecto de actividades con jóvenes "13-17"**

- x **190** adolescentes participantes . (**101** chicas y **89** chicos)
- x **21** barrios y pedanías.

- ✓ **Ciberaulas, quedamos al salir de clase.**

- Ubicadas en: San Pío, Los Dolores y Espinaro.
- x Total participantes: **93** (**47** niños y **46** niñas). Edades: entre los 6 y 16 años.
- (En colaboración con la fundación la Caixa).



ATENCIÓN SOCIO EDUCATIVA EN EL TIEMPO LIBRE	
✓	Proyecto integral Barrio de los Rosales X Apoyo y refuerzo escolar: 62 menores (58 niñas y 24 niños)
✓	Otros proyectos socio-educativos con adolescentes y jóvenes (hasta marzo). ¹ X 1.466 participantes. 799 chicas y 667 chicos) ¹ Incluidos datos del Proyecto Intengral del Barrio de los Rosales (557 participantes, 321 chicas y 256 chicos)
✓	Escuela de verano ¹ X 28 escuelas de PAI. Asisten: 334 menores. 195 niñas y 139 niños. X 9 escuelas de adolescentes. Asisten: 95 jóvenes.
✓	Programa Caixa proinfancia. Asisten: 1.192 menores.
✓	Campamentos. Se suspenden todos los previstos debido a la situación Covid-19.
¹ Se desarrollan de forma online. * Todas las familias, que sus hijos (3.169 niños/as) han tenido beca de comedor, han recibido una ayuda económica equivalente a la cuantía mensual del coste del comedor para los meses de julio y agosto.	

Actividades de sensibilización y participación social

Son actuaciones de tiempo libre, lúdicas y educativas, dirigidas a la promoción de los menores en época vacacional; son actividades complementarias a las que se desarrollan durante el año y se organizan con la colaboración de las asociaciones que trabajan con la infancia y otras entidades públicas y privadas.

ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	
✓	Actividades en fechas significativas ¹ X 1.460 participantes. 815 niñas y 645 niños.
✓	Semana conmemorativa de los derechos de la infancia. X Centrada en 2020 en el derecho a un medioambiente sano y saludable X 6 actividades que se desarrollaron de forma online y por streaming. X Acto de manifiesto día internacional y presentación vídeo: " <u>a mi yo 2020</u> ". X Total de asociaciones que colaboran: 35. X Total de participantes aproximados: 873
¹ Todas las actividades grupales se suspenden marzo.	



Servicios de conciliación de la vida laboral y familiar

Servicios Sociales, de acuerdo con la “Ley 39/99, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras”, [ofrece diferentes servicios](#), para que las madres y padres puedan hacer compatibles sus horarios laborales con la atención a las necesidades socioeducativas, de ocio y tiempo libre de sus hijos e hijas de edades comprendidas entre las 16 semanas y 16 años.

El Área de Servicios Sociales tiene **10 plazas reservadas** en la escuela infantil .

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR
<ul style="list-style-type: none">✓ Centro integral de infancia y de conciliación de la vida laboral y familiar✗ Asisten 331 menores. (65 de ellos becados por servicios sociales).✗ Programa Concilia₁: 135 menores.
<p>1El Programa Concilia, de gestión directa municipal y ofrece actividades y servicios, dirigidas a menores de 6 a 16 años; con horario de 16,00 a 20,00 horas, de septiembre a junio; en periodos vacaciones horarios de mañana y/o de tarde y servicio de comedor.</p> <p>*El municipio cuenta con otros 9 Centros de Conciliación.</p>

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020) Centros de Conciliación de la vida laboral y familiar.
<ul style="list-style-type: none">✓ Durante el periodo que los Centros han estado cerrados se ha mantenido contacto con las familias beneficiarias del recurso para ofrecer información, orientación, atención de necesidades y resolución de incidencias.✓ Los profesionales de servicios sociales han mantenido seguimiento e intervención familiar con los 29 menores becados por el Área.✓ Se hacen obras de mantenimiento y mejoras en tres centros: Centro Integral de Juan Carlos I, Centro de Zarandona y Centro de Cabezo de Torres.



Programa proinfancia lucha contra la pobreza infantil. Convenio Fundación la Caixa

Dirigido a niños/as y adolescentes entre 0 y 18 años pertenecientes a familias en situación de pobreza o vulnerabilidad social. Se desarrolla en 30 barrios y pedanías del municipio, a través de siete redes territoriales. Las entidades que coordinan el proyecto son: Cáritas, CEPAIM y la Fundación Secretariado Gitano, a raíz de la crisis sociosanitaria las actividades pasan a ser realizadas de forma telemática.

PROGRAMA PROINFANCIA	
✓	Familias beneficiarias: 1.568.
x	Menores beneficiarios -0 y 18 años-: 2.548
✓	Ayudas económicas: 1.232
x	de alimentación, gafas y audífonos: 909
x	ayudas de equipamiento escolar: 323



SERVICIOS MUNICIPALES DE APOYO A LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS PARA LA PERMANENCIA EN SU ENTORNO HABITUAL

Los servicios de atención domiciliaria, ayuda a domicilio, comidas a domicilio, teleasistencia y respiro familiar surgen para prestar apoyo a las personas cuando necesitan ayuda de un tercero, mejorar su autonomía personal, y evitar situaciones de aislamiento y soledad; facilitando que continúen viviendo en su domicilio y puedan recibir las atenciones y cuidados que necesitan.

Servicio de atención domiciliaria

Dirigido a Personas mayores, personas con discapacidad y personas o familias en situación de exclusión social o de quiebra temporal en un sistema normalizado de vida, que no puedan satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios y necesitan atención para continuar en su entorno habitual.

SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)
✓ Total personas beneficiarias: 2.018. (1.716 mujeres y 302 hombres). x N.º de personas beneficiarias nuevas: 161.
✓ N.º de personas en lista de espera: 775.
Características de las 2.018 personas beneficiarias del SAD
x El 83,86 % son mujeres. x El 67,48 % son personas con discapacidad. x El 0,91 % son familias. x El 92,07 % son mayores de 65 años. x El 60,36 % de las personas viven solas.
Atención recibida
El 38,59 % de las personas atendidas recibe una media de 12 a 19 horas/mes , lo que implica de 2 a 3 días de atención semanal.
Auxiliares de hogar contratadas
✓ 303 (244 mujeres y 59 hombres).
Coste del servicio
✓ 5.921.209,11 €



Servicio de comida a domicilio

Consiste en el suministro de [la comida principal del día](#) en el domicilio a personas mayores de 65 años que vivan solas o convivan con una persona dependiente, personas con una discapacidad que no dispongan de apoyos familiares y que tengan dificultad para la elaboración de las comidas.

SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO
✓ Total personas beneficiarias: 359 x 114 personas reciben el servicio por primera vez en el año 2020.
Características de las 359 personas beneficiarias
x El 65,46 % son mujeres. x El 83,01 % son mayores de 65 años. x El 69,08 % se presta a personas que viven solas. x El 16,43 % son personas con discapacidad. x El 0,56 se presta a unidades familiares.
Comidas servidas
✓ 87.384 comidas.
Coste del servicio: 328. 407,12 €

Servicio de respiro familiar en domicilio

[Dirigido a familias](#) que se encuentran sobrecargadas por la atención continuada de una persona dependiente. Sustituye únicamente a familiares por un/a auxiliar de hogar que presta los cuidados personales y de acompañamiento necesarios.

SERVICIO DE RESPIRO A DOMICILIO
✓ Total personas beneficiarias: 121. -66 mujeres y 55 hombres-
Características de las 121 personas beneficiarias
x El 54,54 % son mujeres. x El 14,87 % son mayores de 65 años. x El 47,49 % son mayores de 80 años x El 37,19 % son personas con discapacidad.
Horas de servicio prestadas: 11.084 horas
Coste del servicio: 163.195,44 €



Servicio de teleasistencia

Es un [servicio asistencial y preventivo](#) que favorece la permanencia de las personas mayores o personas con discapacidad en su medio habitual. Permite a las personas mayores y/o con discapacidad conectar con un centro atendido por profesionales preparados para dar respuesta inmediata a las situaciones de emergencia o necesidades sociales que se puedan presentar.

SERVICIO DE TELEASISTENCIA
✓ Total personas beneficiarias: 3.368.
Características de las 3.368 personas beneficiarias
<ul style="list-style-type: none"> ✗ 2.624 son mujeres (77,9 %) y 774 hombres (22,1 %). ✗ 3.183 (94,5 %) personas son mayores de 65 años, de éstas personas 2.384 (74,9 %) son mayores de 80 años. ✗ 2.082(62 %) personas que viven solas.
Intervenciones realizadas
<ul style="list-style-type: none"> ✗ 12.346 intervenciones <ul style="list-style-type: none"> • 5.249 atenciones a emergencias: sanitarias(2.477), sociales(1.045), problemas de los equipos(471) ,entre otras. • 7.097 visitas domiciliarias de seguimiento entre unidad móvil y coordinadoras.
Dispositivos de seguridad
<ul style="list-style-type: none"> ✗ 1.897 dispositivos instalados₁ ₁ detectores de fuego, de humo, de gas, de monóxido de carbono y sensores de movilidad entre otros.
Coste del servicio: 601.850 €

Convivencia entre generaciones

Este [proyecto](#) se desarrolla en colaboración con la Universidad de Murcia, con la finalidad de ofrecer alojamiento a jóvenes universitarios con personas mayores que viven solas, promoviendo la convivencia intergeneracional. Las convivencias que se interrumpen por la pandemia.

SERVICIO DE CONVIVENCIA ENTRE GENERACIONES
✓ Total de convivencias: 2.

Ayudas económicas para personas mayores (AEPM). IMAS

Son ayudas económicas del IMAS para personas mayores para la adquisición de ayudas técnicas.

PERSONAS PERCEPTORAS DE AEPM
✗ 210 solicitudes. 77 personas la han percibido.



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Servicios para la autonomía y la permanencia en el entorno habitual

✓ SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

- x Adaptado a las necesidades de las personas usuarias.
- x Todos los días modifican horarios hacen suspensiones o altas según las necesidades de la persona.
- x La persona que tiene el servicio presencial suspendido recibe seguimiento telefónico de la auxiliar a domicilio que le atiende.

✓ SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

- x Se ha continuado prestando con normalidad.

✓ SERVICIO DE RESPIRO A DOMICILIO

- x Hasta el 30 de abril se continuó con la atención de **11 casos** con situaciones familiares especialmente vulnerables.
- x 12 de junio en suspensión temporal solo **13** casos de los 97 que reciben el servicio. (El **servicio** puede reactivarse en el momento que la familia lo solicite).

✓ SERVICIO DE TELEASISTENCIA

- x Está ofreciendo apoyo y ayuda personalizada, las 24 horas del día a través de llamadas. Llamadas pro activas de salud, dirigido a personas que siguen manteniendo contacto con otras personas y salen de forma habitual, (identificados como niveles de apoyo 1 y 2). Llamadas pro activas sociales, dirigido a a personas que se encuentran aisladas o con falta de apoyos, (identificados como niveles de apoyo 3 y alto riesgo). Seguimiento para garantizar la cobertura actividades básicas (alimentación, higiene y limpieza).

Para garantizar a personas mayores, con discapacidad o dependencia: el aseo y el cuidado personal; mantenimiento de la vivienda; la compra y la comida diaria, el Área de Servicios Sociales establece un **procedimiento de urgencia basado en la prescripción facultativa de los profesionales**.

SERVICIOS CONCEDIDOS POR PROCEDIMIENTO DE URGENCIA	
PERSONAS ATENDIDAS	
ATENCIÓN DOMICILIARIA	60 personas (36 mujeres y 24 hombres)
COMIDA A DOMICILIO	46 personas (22 mujeres y 24 hombres)
TELEASISTENCIA	41 personas (31 mujeres y 10 hombres)



ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Los servicios sociales municipales desempeñan un papel fundamental en la información del [Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia \(SAAD\)](#) a los ciudadanos.

La información de la solicitud y el correspondiente informe social y el seguimiento de las prestaciones y servicios para la permanencia en el entorno de la persona dependiente se realizan desde Servicios Sociales. El organismo que resuelve es el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), como órgano competente para el reconocimiento del derecho a las prestaciones de la Ley 39/2006.

Personas valoradas y prestaciones percibidas

PERSONAS VALORADAS COMO DEPENDIENTES EN EL MUNICIPIO DE MURCIA	
✓	Total de personas valoradas: 13.051.
N.º de personas valoradas con prestación	
✓	Personas valoradas que perciben prestación: 10.043.
Prestaciones que reciben las 10.043 personas	
✗	Prevención de la dependencia y promoción de la autonomía: 1.128 personas (8,85%) .
✗	Servicio de ayuda a domicilio ⁽¹⁾ : 399 personas (3,13%) .
✗	Servicio de teleasistencia ⁽²⁾ : 2.048 personas. (16,06) .es compatible con otros servicios.
✗	Servicio de centro de día ⁽³⁾ : 1.057 personas (8,29 %) .
✗	Atención residencial: 1.509 personas (11,83 %) .
✗	Ayudas vinculadas al servicio: 181 persona (1,42 %) .
✗	Prestación económica de cuidados en el entorno familiar: 6.427 personas (50,40 %) .
⁽¹⁾ Servicio gestionado por el Área de Servicios Sociales.	
⁽²⁾ Servicio compatible con la percepción de todos los servicios excepto con la atención residencial	
⁽³⁾ Los 3 CED municipales tienen sus plazas concertadas con el sistema de la dependencia.	
PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN (PIA) ₁	
✓	Proyectos de atención individual solicitados a los CMSS: 7.333.
₁ Informe elaborado por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia donde se concretan las prestaciones, en forma de servicios o económicas, a las cuales tienen derecho los ciudadanos solicitantes que han recibido la resolución del grado.	



Servicio de centro de estancias diurnas

El Ayuntamiento de Murcia tiene [tres centros de estancias diurnas](#) (CED) en el municipio. El centro de la Purísima-Barriomar tiene 30 plazas; el de Beniaján 40; y el de Cabezo de Torres 30.

El Servicio, en horario diurno, ofrece a las personas mayores en situación de dependencia una atención a sus necesidades personales, terapéuticas y socioculturales con los objetivos de mejorar o mantener los niveles de autonomía personal y apoyar a la familia. En el año 2010 se firma convenio de colaboración entre la CARM y el Ayuntamiento de Murcia para la reserva de plazas en los tres CED a personas mayores dependientes valoradas con grado protegible del SAAD, actualmente están concertadas **91 plaza**.

SERVICIO DE CENTRO DE ESTANCIAS DIURNAS (CED)	
✓	Total personas beneficiarias: 121 (86 mujeres y 33 hombres).
% de personas atendidas que tienen más de 80 años	
x	77,70% Barriomar.
x	55,00% Beniaján.
x	72,70% Cabezo de Torres.
% de personas atendidas con otros servicios	
✓	El 40 % tienen servicios de teleasistencia domiciliaria o SAD
COSTE: Municipal: 212,334,08 € + CCAA: 948.948,00 € = 1.161.282,08 €	

Durante el año 2020 los CED estuvieron cerrados desde el inicio del periodo de alarma hasta el 6 de julio y han tenido nuevos cierres temporales. Tanto los cierres, como las reaperturas se han hecho siguiendo las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias.

CENTROS DE ESTANCIAS DIURNAS	
-Servicios y medidas - 16 de marzo-31 de diciembre de 2020-	
✓	Ayuda a domicilio de urgencia 19 personas
✓	Teleasistencia 42 personas
Llamadas e intervenciones individuales por el equipo profesional	
x	Llamadas a usuarios y familiares: 3.583
x	Intervenciones individuales del equipo: 614
✓	Total de actividades compartidas por la plataforma digital ₁ 1.199
₁ Actividades de psicología 675, de terapia ocupacional 265, de trabajo social 90, de enfermería 87 y de fisioterapia 82.	
*Con el cierre de los Centros, se establece un protocolo de atención domiciliaria a través de:	
Llamadas telefónicas una o dos veces a la semana para atención orientación psicológica y social, resolución de dudas, y acompañamiento. Muro telemático: creado en mayo, para el seguimiento e interacción virtual con los usuarios/as, con acceso a terapias elaboradas y subidas semanalmente por los profesionales del Centro: actividades semanales, utilizando material de estimulación, ocio, información y asesoramiento.	



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Centros de estancias diurnas (CED): Barriomar, Cabezo de Torres y Beniaján

- ✓ Los CED permanecen cerrados todo el periodo de alarma.
- ✗ Contacto telefónico con las familias beneficiarias del recurso para ofrecer información, orientación, atención de necesidades y resolución de cualquier incidencia.
- ✗ Se ha desarrollado el plan de contingencia con las medidas de protección, higiene y seguridad necesarias para prestar el servicio con atención presencial de los usuarios a partir del 1 de julio de 2020, siguiendo la recomendación de la directora gerente del IMAS.
- ✗ Refuerzo del servicio de limpieza con un/a trabajador/a en toda la franja horaria de apertura de los tres Centros.

Servicio de ayuda a domicilio

En septiembre de 2017 se firma Convenio de colaboración entre la CARM, a través del IMAS y el Ayuntamiento de Murcia para prestar en el municipio de Murcia el servicio a personas que tengan reconocido el derecho al [servicio de ayuda a domicilio por el SAAD](#).

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) ₁
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Total personas beneficiarias: 366. (286 mujeres y 80 hombres). ✗ N.º de personas beneficiarias nuevas: 126.
Horas de servicio prestadas: 97.049,35.
COSTE₂: Municipal: 1.355.181,95 € + CCAA : 1.125.006,96 € = 2.480.188,91 €
<p>₁Para la atención a las personas beneficiarias durante la COVID 19 se han adoptado las mismas medidas que en el SAD municipal.</p> <p>₂Los beneficiarios del SAD de la dependencia pagan la diferencia que existe entre el precio del servicio y el coste. El copago es proporcional a los ingresos del beneficiario.</p>

En total **2.384 familias** del municipio **reciben el servicio de ayuda a domicilio: 2.018** servicio municipal financiado con fondos del Ayuntamiento de Murcia y **366** servicio de la dependencia financiado por el SAAD y el Ayuntamiento de Murcia.



SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Servicios Sociales gestiona recursos y prestaciones; y ofrece apoyo y mantiene una línea de coordinación con las fundaciones y las federaciones de personas con discapacidad, junto con sus asociaciones, con la finalidad de conseguir la plena inclusión social y mejorar su calidad de vida.

Ayudas para transporte en taxi de personas gravemente afectadas en su movilidad: Bonotaxi

Esta ayuda tiene como finalidad ofrecer una [prestación económica para el desplazamiento en taxi de personas con discapacidad](#) que tienen graves problemas de movilidad y no pueden utilizar los transportes públicos colectivos.

BONOTAXI ₁
✓ Total personas beneficiarias: 173. (71% mujeres.)
Coste: 88.833,5 €

Ayudas individuales a personas con discapacidad (AIPD). IMAS

Ayudas individualizadas de carácter no periódico, otorgadas por una sola vez, a personas afectadas por una discapacidad en grado igual o superior al 33%, que precisen determinados servicios, adquisición de instrumentos o ayudas especializadas.

PERSONAS PERCEPTORAS DE AIPD
x 383 solicitudes. • 60 concedidas.

Accesibilidad Universal

El 28 de marzo de 2019 se publicó en el BORM la aprobación definitiva del [I Plan Municipal de Accesibilidad Universal del Ayuntamiento de Murcia](#) para hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, permanente o circunstancial del municipio de Murcia.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
✓ Se mantienen reuniones con el grupo motor y con las distintas entidades de discapacidad.
✓ Se mantienen contactos con los distintos servicios municipales para proceder a la evaluación del "I Plan Municipal de Accesibilidad", que incluye tanto la valoración de las actuaciones que se están llevando a cabo desde el Ayto de Murcia en materia de accesibilidad, como aquellas medidas y acciones que está previsto acometer para lograr entornos y servicios más accesibles en el conjunto del municipio.



Sensibilización y participación social

Ante la situación de alerta sanitaria por Covid_19, se contactó con 63 entidades para conocer necesidades que podían tener, dado que la mayoría de los servicios presenciales estaban paralizados, y las sedes cerradas. Retomando de forma online los programas que se podían desarrollar de esta forma.

MESA DEL PLENARIO DE ENTIDADES DE DISCAPACIDAD

- ✓ **Fecha:** 24 de noviembre. Por la pandemia se convoca telemáticamente.
- ✓ Asisten más de 30 entidades. Es un espacio de intercambio de información y recogida de aportaciones de las entidades.

Actividades conmemorativas “Día Internacional de las personas con discapacidad”

Bajo el lema "Ante los nuevos retos, sumamos esfuerzos" se celebra el Día Internacional de las personas con discapacidad.

DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- ✓ Con esta campaña se quiere mostrar la capacidad de adaptación, esfuerzo y compromiso de las personas con discapacidad, familiares y colectivos ante la situación de alerta sanitaria por COVID-19

PROGRAMA DE ACTOS

- ✓ **Mesa redonda: "Ante los nuevos retos, sumamos esfuerzos"**
 - ✗ Experiencias de personas con discapacidad y sus familias en tiempos de Covid19.
 - ✗ Día 1 Diciembre - 17:00 horas
Retransmitido vía streaming: https://youtu.be/Sqj_lf0AKPE
- ✓ **Acto Institucional del Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Lectura del Manifiesto**
 - ✗ Presentación del video de expresiones artísticas protagonizadas por integrantes de asociaciones de personas con discapacidad.
 - ✗ Día 3 Diciembre - 17:00 horas
Retransmitido vía streaming: <https://youtu.be/KgZoH3afhRs>

Página web de información y recursos para personas con discapacidad

La [página](#) informa sobre las diferentes actuaciones que desarrollan las entidades que representan al colectivo de personas con discapacidad.

PÁGINA WEB INFORMACIÓN Y RECURSOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- ✓ En el año 2020 la página tuvo **3.764** visitas.



ENVEJECIMIENTO ACTIVO. CENTROS SOCIALES DE MAYORES

Las actuaciones dirigidas a las personas mayores pretenden favorecer la mejora de la calidad de vida, el mantenimiento en el entorno habitual de convivencia, la participación social, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, el aprendizaje permanente y el envejecimiento activo.

Asesoramiento y promoción del asociacionismo: Centros Sociales de Mayores

Los Centros Sociales de Mayores (CSM) son equipamientos municipales cedidos a asociaciones promovidas y apoyadas por el Ayuntamiento de Murcia. Tienen como objetivo el desarrollo integral de las personas mayores, propiciando la integración participativa de las mismas en su entorno social. Son lugares de encuentro y plataforma para el desarrollo de servicios y actividades.

CENTROS SOCIALES DE MAYORES (CSM)	
✓	Nº de Centros Sociales de Mayores: 76.
✓	Nº de socios/as (estimados): 30.540.
✓	Tasa de cobertura*: 30,80 %. *Con respecto a la población mayor de 60 años del municipio.
✓	Media de socios/as por CSM: 401.
✓	Nº de personas que componen las juntas directivas: 304. (195 hombres y 109 mujeres).

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Centros Sociales de Mayores

- ✓ Los Centros Sociales de Mayores han permanecido cerrados desde el 12 de marzo. Se han suspendido todas las actividades presenciales, y los servicios habituales que se prestan.
- ✓ Se mantiene contacto y atención telefónica permanente con las Juntas Directivas para:
 - x Ofrecer información y resolución de consultas sobre el cierre de los centros.
 - x Incidencias y necesidades de mantenimiento y reparaciones de los centros, que se ejecutan aprovechando el cierre de las instalaciones.
 - x Apoyo y acompañamiento a las Juntas Directivas en el proceso de obtención de la firma digital, en la fase en la que el Registro de Asociaciones atendía con cita previa y seguimiento para facilitar la relación electrónica con la administración.
 - x Elaboración de Informe de consideraciones y requisitos para la reapertura de los Centros Sociales de Mayores.



Club de lectura

Tienen como objetivos: promover el hábito de lectura en la población mayor, posibilitar la creación de grupos de encuentro y promover el desarrollo de actividades en torno al “libro” en los CSM y el acercamiento a las bibliotecas.

Los clubes se desarrollan en coordinación con la Biblioteca Regional, la Universidad de Murcia, ACDOMUR (Asociación Cultural de Docentes de Murcia) y la Asociación Amigos de la Lectura.

CLUB DE LECTURA ₁
<ul style="list-style-type: none">✓ 16 CSM con clubes de lectura.✗ 211 participantes. (El 86,25% son mujeres).✗ 22 voluntarios/as.
<small>₁ Los clubes funcionaron hasta el mes de marzo. Fecha de cierre de los CSM</small>

Proyecto de voluntariado: Mayores Solidarios

El proyecto de voluntariado se pone en marcha en octubre de 2017 y contempla tres iniciativas: actividades físico-deportivas: senderismo, divulgación cultura gastronómica y actividades culturales.

PROYECTO DE VOLUNTARIADO: MAYORES SOLIDARIOS
<ul style="list-style-type: none">✓ Salud en marcha. Rutas de senderismo (2 grupos).✓ 6 voluntarios/as. (4 mujeres y 2 hombres).✓ 58 participantes. (46 mujeres y 12 hombres).
<ul style="list-style-type: none">✓ Taller de poesía.✓ 1 voluntaria (1 mujer).✓ 4 participantes. (3 mujeres y 1 hombre)
<ul style="list-style-type: none">✓ Charlas sobre historia de España. (2 grupos).✓ 1 voluntario (1 hombre).✓ 38 participantes (33 mujeres y 5 hombres).
<ul style="list-style-type: none">✓ Boletín informativo nº 3: "Mayores Solidarios"✓ Publicado en formato digital.✓ Dedicada a todas las personas voluntarias participantes.



Proyecto “Mayores conectados”

La necesidad de mantener canales de conexión con los CMS, alternativos a la actividad presencial, da lugar a la puesta en marcha de nuevos instrumentos que permitan un contacto fluido y transmisión rápida de información a través de las nuevas tecnologías y de forma online.

PROYECTO “MAYORES CONECTADOS”	
✓	<p>Grupo de whatsapp</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Formado por: las personas de los equipos directivos de los CSM. ✗ Finalidad: enviar, desde la Sección de Mayores, información sobre asuntos de interés, noticias, comunicados, y temas culturales. ✗ Temporalidad: semanal.
✓	<p>Producción y edición de videos para incluir en las publicaciones del Blog Mayores conectad@s :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ N.º total 19 videos. <p>Temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de salud y bienestar: 8. • Área desarrollo personal: 1. • Historias de vida: 4. • Propuestas de literatura: 1. • Propuestas senderismo: 4. • Voluntariado: 1.
✓	<p>Inicio elaboración de un Blog: "<u>Mayores Conectad@s</u>"¹</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirigido a: personas mayores. ✓ Incluido: en la página web de Servicios Sociales.

¹ El blog se publicó el 27 febrero de 2021.

Actividades generales y de sensibilización

Las actividades generales son aquellas organizadas para los 76 Centros Sociales de Mayores

ACTIVIDADES GENERALES Y DE SENSIBILIZACIÓN	
✓	<p>Sesiones informativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ N.º sesiones: 6. ✗ Dirigidas: Juntas directivas CSM. ✗ Motivos: situación de la pandemia, normativa y protocolos de aplicación,previsiones para una reapertura de los CSM.
✓	<p>Día de los abuelos - 26 julio 2020-</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Celebración del acto institucional. ✗ Lugar: salón de plenos del Ayto Murcia. ✗ Retransmitido por videoconferencia ✗ Edición: video conmemorativo.



ACTIVIDADES GENERALES Y DE SENSIBILIZACIÓN

- ✓ **Día Internacional de las Personas de Edad - 1 octubre 2020 -**
 - ✗ Campaña: con el lema: "Ayer pude, Hoy puedo"
 - ✗ Celebración acto institucional.
 - ✗ Lugar: salón de plenos del Ayto Murcia (aforo limitado).
Retransmitido por "streaming" para todos los CSM.

Convenios

La Concejalía tiene firmados 5 convenios para el apoyo a la actividad de los Centros Sociales de Mayores.

CONVENIOS CENTROS SOCIALES DE MAYORES

- ✓ **Fundación Caja Murcia:**
 - ✓ **Cuantía:** 20.000 €.
 - ✓ **Finalidad:** reformas pequeñas en CSM.
 - ✓ **Reformas** en: 34 CSM.
- ✓ **Fundación La Caixa**
 - ✓ **Proyecto:** "Siempre acompañados".
 - ✓ **Finalidad:** Aborda la soledad y el aislamiento social en las personas mayores.
 - ✓ **Iniciado** en: 1 CSM.
- ✓ **Colegio de Podólogos de la Región de Murcia.**
 - ✓ **Finalidad:** Reducir las tarifas a los asociados de los CSM.
- ✓ **Biblioteca Regional/Universidad de Murcia/ACDOMUR.**
 - ✓ **Finalidad:** colaborar en los clubes de lectura.
 - ✓ Dedicada a todas las personas voluntarias participantes.
- ✓ **Asociación "Adopta un abuelo"**
 - ✓ **Finalidad:** prestar atención telefónica de acompañamiento a personas en situación de soledad sobre todo por la situación de aislamiento por la COVID-19.



SERVICIOS DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO

Se desarrollan actuaciones en tres ámbitos complementarios: información, sensibilización y promoción del asociacionismo de mujeres; incorporación de la perspectiva de género y del mainstreaming a las políticas municipales; y atención a mujeres en situación de violencia de género.

Este año, marcado por las condiciones producidas por la pandemia, ha sido necesario readaptar toda la programación y formato de atención tanto de forma presencial como de realización de actividades a las normas marcadas por las autoridades sanitarias.

Asesoramiento y promoción del asociacionismo de mujeres. Centros de la Mujer

Los [Centros de la Mujer \(CM\)](#) son equipamientos municipales cedidos a asociaciones promovidas y apoyadas por el Ayuntamiento de Murcia, cuyo objetivo es tomar conciencia de la situación de la mujer, promover la igualdad y realizar actividades para la mejora de su calidad de vida.

CENTROS DE LA MUJER (CM)
✓ Nº de Centros de la Mujer: 76.
✓ Nº de mujeres asociadas a CM (estimado): 10.081.
✓ Otras asociaciones de mujeres con las que se colabora: 15.
✓ 790 mujeres asociadas, otras asociaciones.

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Centros de la Mujer (CM)

- ✓ Los Centros de la Mujer (CM) han permanecido cerrados desde el 12 de marzo. Se han suspendido todas las actividades presenciales y los servicios habituales que se prestan.
- ✓ Se mantiene contacto y atención telefónica permanente con las Juntas Directivas para:
 - x Ofrecer información y resolución de consultas sobre el cierre de los centros.
 - x Apoyo y acompañamiento a las Juntas Directivas en el proceso de obtención de la firma digital, en la fase en la que el Registro de Asociaciones atendía con cita previa y seguimiento para facilitar la relación electrónica con la administración.

Cursos y actividades de formación

Debido a la situación por Covid 19 y cierre de los centros de la Mujer la formación se ha adaptado a proporcionar a los equipos directivos conocimiento para la obtención del certificado electrónico y de justificación de subvenciones por sede electrónica.



ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	
✓	Talleres de formación. <ul style="list-style-type: none">X N.º sesiones: 3.X N.º Centros que participan: 31 (Convocados: 34)X Total de mujeres participantes: 60X Dirigidos: Juntas directivas CM.X Motivo: apoyo a las Asociaciones CM en el acceso a la sede electrónica municipal para la justificación de subvenciones.
✓	Sesiones informativas. <ul style="list-style-type: none">X N.º de sesiones: 2X N.º Centros que participan: 30. (Convocados: 39)X N.º total de mujeres participantes: 31X Dirigidos: Juntas directivas CM.X Motivo: información sobre el Protocolo de Actuación por COVID 19 en los Centros Municipales del Ayuntamiento Murcia.

Actividades de sensibilización para la igualdad de género

El objetivo de estas actividades es informar y sensibilizar a la población en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y sobre el grave problema de la violencia hacia las mujeres

ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN: IGUALDAD DE GÉNERO	
✓	Conmemoración del 8 de marzo Día Internacional de las Mujeres. <ul style="list-style-type: none">X Lema: "Soy de la generación Igualdad"X Nº de actividades: 7.X Total asistentes: 6.632. (98 % mujeres y el 2 % hombres).X Entrega de premios: "Murcia en igualdad", "Educando para la igualdad", "Construyendo la Igualdad. Prevención de la violencia de género" e "Igualdad en el deporte".
✓	Conmemoración del Día Internacional de las Mujeres Rurales. <ul style="list-style-type: none">X Campaña de información y sensibilización dirigida a la ciudadanía, mediante mupis urbanos, webs y redes sociales.X Lema: "El papel esencial de las mujeres para el sostenimiento del mundo rural".
✓	Concursos en centros de infantil, primaria y secundaria <ul style="list-style-type: none">X Concurso "Educando para la igualdad" 5ª edición.<ul style="list-style-type: none">• Colegios participantes: 4.X Concurso "Construyendo la igualdad, prevención de la violencia de género" 5ª edición.<ul style="list-style-type: none">• Institutos participantes: 2.



Programa municipal de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

El Pleno del Ayuntamiento de Murcia aprobó el día 17 de diciembre de 2020 el [“III Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Murcia 2021-2023”](#) con la finalidad de garantizar y promover la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres desde la acción municipal, modificando aquellas prácticas y/o actuaciones que pudieran producir discriminación por razón de género y haciendo efectiva la transversalidad de género.

PROGRAMA MUNICIPAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

- ✓ Constitución de nueva Comisión Municipal de Igualdad de género.
- ✓ Evaluación e informe del Plan de Igualdad 2018-19.
- ✓ Elaboración de propuestas para el III Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres del municipio de Murcia 2021-2023.
- ✓ Diseño de objetivos, actuaciones, metodología y evaluación del III Plan Estratégico para la Igualdad de mujeres y hombres del municipio de Murcia.
- ✓ **3** reuniones de la Comisión Municipal de Igualdad.
- ✓ **2** reuniones del Consejo Municipal de Igualdad.



ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Atención municipal a la violencia de género

El equipo municipal de atención a violencia de género (EMAVI) realiza la atención integral a las mujeres en situación de violencia de género. Presta atención directa, asesoramiento y acogimiento a las mujeres y a sus hijos e hijas cuando la situaciones de riesgo y vulnerabilidad así lo requieren.

ATENCIÓN MUNICIPAL A LA VIOLENCIA DE GÉNERO
<ul style="list-style-type: none">✓ 326 mujeres atendidas por el EMAVI.✗ Atención socioeducativa: 326 mujeres.✗ Atención jurídica: 197 mujeres.✗ Atención psicológica: 176 mujeres.
<ul style="list-style-type: none">✓ 5.877 atenciones realizadas.
<ul style="list-style-type: none">✓ 28 menores derivados/as al Servicio de Atención Psicológica para menores expuestos a la violencia de género (SAMPEX). CARM.
<ul style="list-style-type: none">✓ Perfil de las mujeres atendidas:<ul style="list-style-type: none">✗ El 53,99 %, acuden por primera vez.✗ El 38 años es la edad media.✗ El 20,55 % son menores de 30 años.✗ El 49,39% presenta un bajo nivel de formación✗ El 61,04 % son españolas y el 38,96 % de origen extranjero.✗ El 46,63 % no tiene ningún tipo de ingreso económico.
<ul style="list-style-type: none">✓ Durante el año 2020 se ha incrementado levemente el número de casos atendidos, sin embargo ha sido muy significativo el crecimiento del número de atenciones realizadas, debido a la situación de crisis que ha necesitado un estrecho seguimiento con las mujeres atendidas.✓ Se ha incrementado el número de demandas de mujeres relacionadas con ayudas económicas y de alimentos, dado que muchas han perdido su empleo o han visto disminuido su poder adquisitivo derivado por la crisis económica.



Mujeres y menores alojados en recursos de acogida

El Ayuntamiento de Murcia dispone de **4 recursos** de acogida para aquellas mujeres y sus hijos/as que necesitan salir de su domicilio habitual por violencia de género, con un total de 9 plazas para mujeres y 14 para menores.

MUJERES Y MENORES ALOJADOS EN RECURSOS DE ACOGIDA

- ✓ **15 mujeres y 13 menores alojados en recursos de acogida.**
- x **Casas de acogida del Ayuntamiento de Murcia:**
 - **12** mujeres en casas de acogida municipal
 - **10** menores (**8** niños y **2** niñas).
- x **Otros centros y casas de acogida:**
 - **2** mujeres y **2** menores en el centro de emergencia de la CARM
 - **1** mujer y **1** menor, en casa de acogida fuera de la región.

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Recursos de atención urgente ante situaciones de violencia de género

- ✓ Se mantiene la **atención integral telefónica** a las mujeres que sufren violencia de género,
 - x **63** mujeres atendidas
 - x **2.177** atenciones
- ✓ Se refuerzan y amplían los **canales de información** para el acceso a los recursos de atención, mediante teléfono, WhatsApp o correo electrónico, ofreciendo respuesta y ayuda inmediata.
- ✓ **Campaña** de información en web y redes sociales: “Atención a la violencia de género: la puerta sigue abierta”.
- ✓ **Casas de acogida:** Se mantienen y garantizan todos los servicios de acogida a mujeres víctimas de violencia de género.
 - x **6 mujeres y 5 menores acogidos.**
 - Seguimiento diario a través de videoconferencia y gestión de productos de primera necesidad y materiales de protección.



Actividades de prevención y sensibilización contra la violencia de género

Con el objetivo de sensibilizar a la sociedad sobre el grave problema de la violencia hacia las mujeres y transmitir el valor de la no-violencia y la igualdad entre géneros, como medida preventiva y lograr una sociedad mas justa y equitativa.

ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	
<ul style="list-style-type: none">✓ Conmemoración Día Internacional Erradicación de la Violencia contra la Mujer. 25 de noviembre<ul style="list-style-type: none">✓ Actividades de formación y sensibilización ciudadana.<ul style="list-style-type: none">✗ Dirigidas especialmente a la población joven.✗ Lema “La puerta sigue abierta”.✗ Se desarrollan de forma virtual.✗ Nº de actividades: 5.✗ Total visualizaciones: 909.✓ Entrega del “Galardón Murcia en Igualdad” a las personas del entorno familiar de las mujeres víctimas de violencia de género, por su apoyo en el proceso de poner fin a la situación de violencia.✓ Campaña de sensibilización en edificios municipales y comercio de proximidad “Espacios libres de violencia contra las mujeres”	
<ul style="list-style-type: none">✓ Puntos Violeta. Por unas fiestas libres de agresiones sexistas: “Solo sí es sí”.<ul style="list-style-type: none">✓ Cursos de formación voluntariado: 1<ul style="list-style-type: none">✗ 4 Participantes. (3 mujeres y 1 hombres).✓ Voluntariado participante: 9 (7 mujeres y 2 hombres).<ul style="list-style-type: none">✗ Procedencia: Oficinas de Voluntariado de los CMSS✓ Personas atendidas: 1.816 (1.312 mujeres y 504 hombres).	
<ul style="list-style-type: none">✓ Conmemoración Día Internacional contra la explotación sexual y el tráfico de mujeres, niños y niñas.<ul style="list-style-type: none">✓ En colaboración con la Dirección General de la Mujer y las entidades CATS, APRAM y Oblatas.✓ Jornada #Se trata de personas#.	



SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia presta servicios dirigidos a personas sin hogar en el municipio, mediante una atención social individualizada a los colectivos de transeúntes y personas sin hogar, inmigrantes y personas en situación o riesgo de exclusión social y una red de servicios de alojamiento contratados y subvencionados a entidades sociales.

Atención individual a personas sin hogar: transeúntes e inmigrantes

Atiende a todas aquellas personas carentes de domicilio estable en el municipio.

ATENCIÓN INDIVIDUAL A PERSONAS SIN HOGAR: TRANSEÚNTES E INMIGRANTES	
Familias transeúntes y sin hogar españolas o de la Unión Europea.	
✓	263 familias (formadas por 271 personas)
x	82,29% hombres y 17,71% mujeres.
x	El 62,35% se han atendido en años anteriores.
✓	Intervenciones: 393.
Familias extranjeras procedentes de países no comunitarios	
✓	481 familias (formadas por 512 personas)
x	El 90,41% son hombres y el 9,59% son mujeres.
x	El 36,38% se han atendido en años anteriores.
✓	Intervenciones: 670.
TOTAL DE FAMILIAS ATENDIDAS SIN HOGAR	
744 familias (formadas por 783 personas).	
Total de Intervenciones	
1.063	
Número de personas asociadas a las intervenciones₁	
1.105	
Situaciones personales	
✓	El 82,31% de las personas atendidas están solas sin apoyo familiar.
₁ con la misma persona se realizan varias intervenciones.	



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Atención individual a personas sin hogar: transeúntes e inmigrantes

- ✓ Se mantienen **los dos puntos de atención al público presencial** de personas extranjeras extra-comunitarias, extranjeras europeas y españolas.

PERSONAS SIN HOGAR ATENDIDAS	
	TOTAL
N.º FAMILIAS ₁	445
N.º Personas ₁	467
N.º Personas distintas	276 (241 hombres y 35 mujeres)
₁ Familias a las que se ha atendido en varias ocasiones desde el inicio de la crisis sin apoyo familiar ni social. ₁ Nº personas que componen las familias atendidas. Hay repeticiones. Personas en situación de calle sin alternativa habitacional.	

Servicios acogida, alojamiento y manutención contratados o subvencionados con entidades sociales

Servicios dirigidos a personas sin hogar en el municipio, que se prestan a través de una red de recursos de alojamiento, contratados y subvencionados a entidades sociales.

Centro de acogida y atención sociosanitaria. Contrato con la Fundación Jesús Abandonado

El [centro de acogida de la Fundación Jesús Abandonado](#), ofrece alojamiento temporal para personas transeúntes sin techo y para aquellas que se encuentran en esta situación por circunstancias sobrevenidas. El Ayuntamiento tiene contratadas con la Fundación Patronato Jesús Abandonado 55 plazas de alojamiento. De estas, 45 plazas son de alojamiento temporal y 10 plazas para cubrir necesidades sociosanitarias de personas con problemas de salud que requieren de apoyo y atención sanitaria y se encuentran en situación de calle.

CENTRO DE ACOGIDA Y ATENCIÓN SOCIOSANITARIA (Jesús Abandonado)	
✓	16.425 pernoctaciones anuales con desayuno
×	45 plazas contratadas diarias para alojamiento temporal/transeúntes (40 hombres y 5 mujeres).
✓	3.650 plazas anuales de atención sociosanitaria:
×	10 plazas contratadas diarias.
•	Coste contrato: 563.925 €



Recurso de alojamiento de viviendas en femenino. Subvención Fundación Jesús Abandonado.

Recurso para mujeres que están sin vivienda. Nuevo recurso de alojamiento por covid 19.

ALOJAMIENTO DE VIVIENDAS EN FEMENINO (Jesús Abandonado)	
✓ Viviendas alquiladas: 4 .	
✗ Personas acogidas: 13 .	
	<ul style="list-style-type: none">• Convenio de colaboración: Fundación Jesús Abandonado.• Coste: 75.000 €.

Modelo de alojamiento Housing First. Contrato Fundación Jesús Abandonado

Experiencia que se inicia en 2017 para prestar un servicio de alojamiento en viviendas unipersonales destinado a personas sin hogar, con enfermedad mental o física, que llevan más de cinco años en la calle y con dificultades para utilizar los centros de acogida.

ALOJAMIENTO HOUSING FIRST (Jesús Abandonado)	
✓ Viviendas alquiladas: 6 .	
✗ Personas acogidas: 6 .	
	<ul style="list-style-type: none">• Convenio de colaboración: Fundación Jesús Abandonado.• Coste: 54.500 €.

Servicio de comedor social. Contrato Fundación Jesús Abandonado

El [comedor social de la Fundación Jesús Abandonado](#) es un servicio de comida y cena para todas aquellas personas, mayores de 18 años, sin hogar que no pueden cubrir las necesidades básicas y se encuentran en situación de exclusión social.

COMEDOR SOCIAL (Jesús Abandonado)	
✓ 55 comidas y 55 cenas diarias contratadas.	
✗ 20.075 comidas y cenas anuales.	
	<ul style="list-style-type: none">• Contrato de servicio: Fundación Jesús Abandonado.• Coste: incluido en el contrato del centro de acogida.

Servicio de mediación comunitaria . Subvención Fundación Jesús Abandonado

Actuaciones de información para evitar conflictos en los alrededores del comedor social y centro de día y evitar conductas de rechazo.

MEDIACIÓN COMUNITARIA (Jesús Abandonado)	
✓ Visitas a comercios y reuniones : 79 .	
✗ Divulgación en medios de comunicación y redes sociales.	



MEDIACIÓN COMUNITARIA (Jesús Abandonado)

- Convenio de colaboración: Fundación Jesús Abandonado.
- Coste: **10.142 €**.

Servicio de alojamiento en centro noche de baja exigencia. Hogar SI

El [centro de noche de baja exigencia de la Fundación Rais](#) es un recurso de alojamiento temporal y de cobertura de necesidades básicas en horario nocturno (de 22h a 8h) para personas en situación de exclusión severa que presentan dificultades para acceder y/o adaptarse a otros recursos de alojamiento.

CENTRO NOCHE DE BAJA EXIGENCIA. HOGAR SÍ

- ✓ Personas que han pernoctado: **76**.
 - x Derivadas por Servicios Sociales: **38**.
 - x (73,68% hombres y 26,32% mujeres).
 - x La nacionalidad: 47,30 % española, 9,20 % europeos y 43,5 % extracomunitarios.
- ✓ Perfil acceso:
 - x Baja exigencia: **60**, excepcionales: **16**.
- Convenio de colaboración: **Hogar SI**.
- Coste: **80.000 €**.

Servicio de acogida para personas inmigrantes convalecientes. Asociación Murcia Acoge

Los [centros de acogida para inmigrantes convalecientes](#) de Murcia Acoge tienen como objetivo atender la convalecencia de los/as inmigrantes que carezcan de alojamiento adecuado, ayudando a la recuperación de su salud en sentido amplio y a la promoción social.

ACOGIDA PARA PERSONAS INMIGRANTES CONVALECIENTES (Murcia Acoge)

- ✓ Personas atendidas: **18**.
 - x El **72 %** hombres).
 - x El **84 %** no tiene permiso de trabajo ni residencia.
 - x Nacionalidad: **100 %** países extracomunitarios.
- Convenio de colaboración: **Murcia Acoge**
- Coste: **100.000 €**

Servicio de primera acogida para inmigrantes y personas sin hogar. Asociación Cáritas

Las [viviendas de Cáritas](#) ofrecen la primera acogida humanitaria a personas o familias inmigrantes, y a jóvenes extutelados por la administración, cubriendo necesidades de residencia, educación, salud, manutención.

PRIMERA ACOGIDA PARA INMIGRANTES Y PERSONAS SIN HOGAR (Cáritas)

- ✓ N.º de plazas de acogida: **81** (distribuidas en 10 viviendas).
 - x Personas atendidas en casa de acogida: **208** (mayoritariamente hombres).



PRIMERA ACOGIDA PARA INMIGRANTES Y PERSONAS SIN HOGAR (Cáritas)

- ✓ Personas con acompañamiento social y cobertura de necesidades básicas₁: **19.245.**
- ✓ Personas con acompañamiento sociolaboral₁: 492.
- ✓ Familias atendidas en acompañamiento sociofamiliar₁: 428.

₁ Hay repeticiones. La misma persona o familia atendida en varias ocasiones.

- Convenio de colaboración: **Cáritas**
- **Coste₂ : 225.000 €.**

₂Incluye la subvención al centro de Infancia "CAYAM - Centro de Acogida y de Acompañamiento Integral".

Servicio de acogida para mujeres en riesgo de exclusión social. Asociación Columbares

El [piso de acogida de la asociación Columbares](#) ofrece alojamiento a mujeres en situación de riesgo o exclusión social que están solas o embarazadas o con menores a su cargo.

ACOGIDA PARA MUJERES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN (Columbares)

- ✓ Mujeres atendidas: 7
- ✗ Edades: entre los 25 y 48 años.
- ✓ Menores atendidos: 6

- Convenio de colaboración: Asociación **Columbares**
- **Coste: 27.500€.**

Servicio de acogida e inserción sociolaboral para inmigrantes. CEPAIM

El [centro de acogida de CEPAIM](#) es un recurso alternativo de alojamiento, que favorece la inserción social y laboral de personas inmigrantes a través de la definición de itinerarios individuales de inserción.

ACOGIDA E INSERCIÓN SOCIOLABORAL PARA INMIGRANTES (Cepaim)

- ✓ **Personas acogidas: 25** hombres.
- ✓ **Personas atendidas₁: 69** hombres.

₁ Hay repeticiones.

- Convenio de colaboración: Asociación **Cepaim.**
- **Coste: 48.000€.**

Servicio de búsqueda de alquiler de vivienda. Federación RASINET

La [red de apoyo social a inmigrantes \(RASINET\)](#) tiene como objetivo favorecer la búsqueda de alojamiento a la comunidad inmigrante del municipio mediante la puesta en marcha de la denominada "bolsa integral de alojamientos".

BÚSQUEDA ALQUILER DE VIVIENDA (Rasinet)

- ✓ N.º de familias atendidas₁: **386.**
- ✓ Demandas₁: **1.147.**

₁ Hay repeticiones.



BÚSQUEDA ALQUILER DE VIVIENDA (Rasinet)
<ul style="list-style-type: none"> • Convenio de colaboración: RASINET. • Coste: 75.000 €.

Programa de actuación y acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y residencial cronicada. Programa PARES. Subvención Asociación Habito.

El Área de Servicios Sociales y el Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia están participando con la Consejería de Fomento e Infraestructura y la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en la comisión de seguimiento y coordinación para el realojo de familias en situación de exclusión residencial crónica. Esta comisión establece el plan de trabajo, aprueba los criterios de selección y prioriza las familias.

PROGRAMA PARES (HABITO)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ N.º de familias valoradas para su inclusión en PARES: 88. ✗ N.º de personas: 362 (169 adultos, 193 menores). 175 mujeres y 187 hombres. ✓ N.º viviendas visitadas para valorar su destino al realojo de familias: 40.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ N.º de familias incluidas en PARES: 32. ✗ N.º de personas: 127 (59 adultos, 68 menores). 70 mujeres y 57 hombres.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realojos realizados desde el inicio de PARES: 5 realojos
<ul style="list-style-type: none"> • Convenio de colaboración: Asociación Habito. • Coste: 15.000 €.

Atención psicoterapéutica y promoción del voluntariado. Traperos de Emaús

El Centro de Traperos/as de Emaús atiende a personas en situación de exclusión social con graves dificultades de integración socio-laboral y de acceso a recursos formativos convencionales, y que generalmente presentan otras problemáticas añadidas.

El Ayuntamiento de Murcia subvenciona el proyecto de atención psicoterapéutica y promoción del voluntariado, que se complementa con otras líneas de su programa para la inserción social y laboral en el empleo.

Atención psicoterapéutica y promoción del voluntariado. (Traperos de Emaús)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personas beneficiarias: 87. (58 hombres y 29 mujeres). ✗ Personas que reciben atención psicoterapéutica: 40. ✗ Personas atendidas por el servicio de apoyo emocional: 8.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personas voluntarias: 47.
<ul style="list-style-type: none"> • Convenio de colaboración: Traperos de Emaús. • Coste: 50.000 €.



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Actuaciones con personas en situación de exclusión residencial

- ✓ Colaboración con la Fundación **Jesús Abandonado** en la reorganización. Todas las actuaciones se han desarrollado con la colaboración del SEMAS.

CENTRO DE ACOGIDA

Medidas para descongestionar las instalaciones y cumplir las recomendaciones.

COMEDOR SOCIAL

Para respetar las distancias de seguridad y poder comer en mesa individual.

Todas las cenas se dan en bolsa para llevar, que se entrega a la hora de la comida.

Las personas que residen en recursos de alojamiento o infravivienda se les suministra en bolsa para llevar la comida del mediodía y la cena.

- ✓ Colaboración con **Hogar Sí**

CENTRO DE BAJA EXIGENCIA

Apoyo económico complementario de **14.458 €** para apoyar el alojamiento



SERVICIO DE EMERGENCIA MÓVIL Y ATENCIÓN SOCIAL. SEMAS

Atiende de forma inmediata situaciones de emergencia propias de los Servicios Sociales, desplazándose al lugar del municipio donde se produce la necesidad, funciona en coordinación con los distintos Servicios y Sistemas de Protección Social, las 24 horas del día y los 365 días del año. Fuera de horario habitual de la administración se accede llamando al 092.

Atención individual

ATENCIÓN INDIVIDUAL SEMAS	
✓	272 familias atendidas(formadas por 365 personas)¹.
x	El 60,55% son hombres y el 39,45 mujeres.
Situación social	
x	El 30,10% son familias unipersonales.
x	El 45,93% , no tienen domicilio.
x	El 2,22% viven en chabola.
x	El 2,96% residen en vivienda colectiva (institución residencial o piso tutelado).
	El 58,08% de las familias se atienden por primera vez.
✓	Intervenciones: 328
Número de personas asociadas a las intervenciones ²	
	456 personas.
¹ Personas distintas no hay repeticiones	
² A la misma persona se le atiende en varias ocasiones a lo largo del año.	

Servicios programados

Los datos relativos a emergencias sociales y servicios programados en horario de tarde, noche, fines de semana y festivos son los siguientes.

SERVICIOS PROGRAMADOS	
✓	Emergencias sociales atendidas: 422.
✓	Servicios en horario de tarde y noche: 45.



Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Actuaciones SEMAS

PERSONAS ATENDIDAS -hay repeticiones-	
Albergues	83
Suministro de alimentos	1.664
Atención social y otros	445

ACTUACIONES

- ✓ Seguimiento y apoyo a personas sin hogar. Traslado a albergue para confinamiento.
- ✓ Apoyo en la cobertura de las necesidades de alimentación, mediante:
 - ✗ 2 recogidas semanales de alimentos en “Banco de alimentos del Segura”.
 - ✗ Entrega de alimentos a personas en asentamientos, hogares e infravivienda y mujeres asociadas de CATS.
- ✓ Recepción y recogida de donaciones realizadas por entidades, empresas
- ✓ Distribución de mascarillas, guantes y gel desinfectante a personas que acuden al comedor social.
- ✓ En colaboración con el SEAMUR Protección Civil habilitación de las instalaciones del pabellón de deportes Cagigal como alojamiento de emergencia, recurso que finalmente no se utiliza.



SERVICIOS DE PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO Y LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia potencia la participación y colaboración social a nivel individual, asociativo y comunitario en la respuesta a las necesidades sociales, para ello promueve el voluntariado, gestionando programas y espacios para su actuación, así como subvenciones a proyectos de entidades sociales y órganos de participación.

Durante el año 2020 la [colaboración del voluntariado social y la cooperación de entidades de voluntariado](#) ha tenido **un papel muy relevante en la respuesta a las necesidades sociales ocasionadas por la crisis sanitaria.**

Voluntariado social de Servicios Sociales

El Ayuntamiento de Murcia ofrece un cauce de participación y coordinación de las personas que asumen libremente el compromiso de cooperar en los proyectos promovidos por los Servicios Sociales municipales. Para ello, cuenta con unas **Normas Regulatoras del Voluntariado Social en el área de los Servicios Sociales municipales**, que definen la actuación y establecen los derechos y deberes que ambas partes asumen para el desarrollo de acciones conjuntas.

VOLUNTARIADO SOCIAL EN EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA	
REGISTRO DE VOLUNTARIADO	
✓	Personas en alta en el Registro de Voluntariado año 2020: 307 .
✗	El 75,2% mujeres y el 24,8 % hombres.
ACTUACIONES	
✓	Apoyo individual y acompañamiento.
✓	Actividades de tiempo libre con menores.
✓	Talleres de idioma y cultura española.
✓	Mediación e intérprete en árabe.
✓	Apoyo para la gestión de documentación y recursos.
✓	Acompañamiento y apoyo a personas mayores o con diversidad funcional.
✓	Puntos Violeta: prevención de la violencia de género.
OFICINAS DE VOLUNTARIADO	
✓	Actuaciones comunitarias con voluntariado desde las Oficinas de Voluntariado.
✗	Total voluntarios/as: 117 (82 mujeres y 35 hombres).
✗	Total beneficiarios/as: 370 (242 mujeres y 128 hombres).

Celebración del día Internacional del voluntariado

Con esta campaña **se reconoce a las personas voluntarias y entidades** que, ante la situación de crisis sanitaria y social producida por la COVID_19, han ofrecido su colaboración y respondieron a la campaña promovida por el Ayuntamiento de Murcia, para ayudar solidariamente a aquellas personas y familias que se encuentra en situaciones de precariedad y vulnerabilidad por la COVID -19.



Celebración del Día Internacional del Voluntariado

- ✓ **Acto Institucional. Lectura de Manifiesto.**
 - ✗ Día: 4 de diciembre - 12,30 horas -.
 - ✗ Evento organizado por: las Oficinas del Voluntariado (CMSS).
 - ✗ Realizado: Salón de Plenos del Ayuntamiento (con limitación de aforo).
 - ✗ Retransmitido: vía streaming, haciendo partícipes del mismo a personas y entidades de voluntariado.
- <https://youtu.be/nNPYuGkVZQw>

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Voluntariado y colaboración ciudadana

- ✓ El 16 de marzo se inicia una **campaña**, impulsada desde el Ayuntamiento, a través de la página web de servicios sociales, redes sociales y radio, solicitando la colaboración de personas voluntarias en esta situación de crisis sanitaria y social.
 - ✗ La campaña se realiza previendo que no se pueda cubrir la demanda de ayuda con las personas voluntarias actualmente en alta en el Área de Servicios Sociales.
 - ✗ Contacto: Teléfonos de los 3 CMSS, dos extensiones de la Sección de Información y Participación Ciudadana, el correo de Servicios Sociales y el 010.
- ✓ **La respuesta** a dicha campaña ha sido muy solidaria y ha puesto de manifiesto el deseo de la sociedad murciana de ayudar y colaborar con aquellas personas y familias que se están encontrando en situaciones de precariedad y vulnerabilidad.
 - ✗ Personas que se ofrecen a colaborar como voluntariado: **217**.
 - 142 mujeres y 75 hombres.
 - ✗ Personas atendidas: **213**.
- ✓ **Personas a las que se presta ayuda con voluntariado:**

Personas mayores, personas con discapacidad o personas dependientes que viven solas y no tienen apoyo, y familias en situación de aislamiento domiciliario, que no puedan desplazarse o no cuenten con ayuda para poder realizar las gestiones imprescindibles autorizadas (compra básica de comida, medicación u otras esenciales).
- ✓ **34 ONGs y entidades sociales** ponen a disposición del Ayuntamiento a su propio voluntariado, para tareas de reparto de alimentos, productos de primera necesidad y material escolar, así como elaboración de mascarillas, pantallas y otros elementos de protección, que han donado a diferentes organismos y al Ayuntamiento.
- ✓ Se ha contado con **redes de apoyo vecinal** que de forma espontánea han atendido necesidades de personas cercanas en su entorno más próximo, especialmente en pedanías. Estas actuaciones se han reforzado con la **campaña de Escalera de Favores**, para fomentar el apoyo vecinal a personas en situación de vulnerabilidad o de confinamiento sin apoyo.



Subvenciones a entidades para el desarrollo de proyectos sociales

Servicios Sociales mantiene una línea de coordinación técnica y económica con las entidades sociales que trabajan en el municipio a través de convocatoria pública de subvenciones y convenios nominativos, éstas últimas, este año 2020, han sido concedidas como subvenciones por procedimiento de concesión directa por razones de interés social y humanitario para hacer frente a las situaciones extraordinarias derivadas del Covid-19.

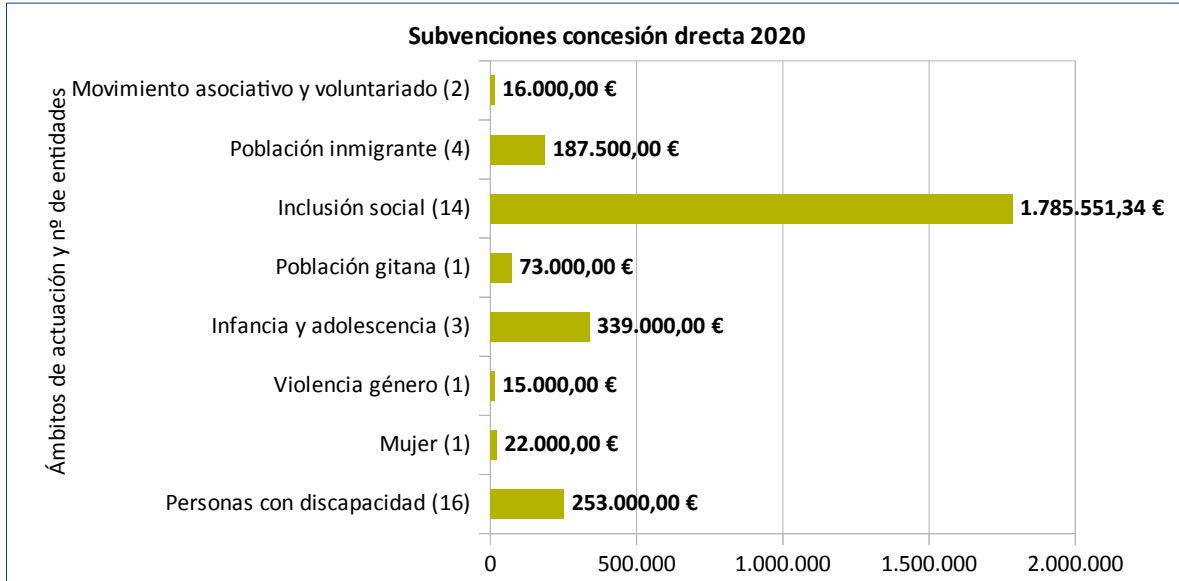




SUBVENCIONES A ENTIDADES

Subvenciones procedimiento concesión directa

- ✓ Número de entidades sociales: **42**.
- ✓ Importe: **3.059.868,34 €**.



[Documento detallado en la página web de Servicios Sociales](#)

Covid19 (16 de marzo – 12 de junio 2020)

Subvenciones a entidades. Cobertura necesidades básicas

- ✓ Desde el inicio de la pandemia, el Ayuntamiento de Murcia ha articulado mecanismos de coordinación con las entidades sociales del municipio, para dar respuesta a necesidades básicas de **alimentación e higiene** de la población.
- ✓ El Ayuntamiento de Murcia financió a **tres entidades sociales** del municipio de consolidada experiencia en este ámbito, para dar una atención y respuesta inmediata a las personas y familias del municipio. (Datos de atención y concepto página 36).



Órganos de participación

El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia cuenta con los siguientes órganos de participación

ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN
Consejo Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Constituido en julio de 2020 ✓ Sustituye al anterior Consejo de Bienestar Social. <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sesiones celebradas: 2 ✗ Sesión extraordinaria constitutiva: 1 ✗ Sesiones ordinarias: 1
Mesa de la Discapacidad
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inicia su funcionamiento en noviembre de 2003. ✓ Participan: 54 Entidades (asociaciones, federaciones y fundaciones). <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sesiones celebradas: 1
Comisión Municipal de Seguimiento de Violencia de Género
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creada en noviembre de 2004. ✓ Compuesta por diferentes Concejalías, otras administraciones públicas, entidades y colectivos sociales relacionados con el ámbito de la prevención de la violencia de género. <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sesiones celebradas: 1
Comisión Municipal de Igualdad de Género
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creada en 2010. ✓ Compuesta por técnicos de los diferentes servicios municipales. <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sesiones celebradas: 3
Consejo Municipal de Igualdad
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creado en mayo de 2012. ✓ Compuesta por representantes de los grupos políticos que forman parte de la corporación municipal, sindicatos y entidades sociales relacionadas con el ámbito de la igualdad entre géneros. <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sesiones celebradas: 2
Comisión Municipal de Prevención, Seguimiento y Control del Absentismo y Abandono Escolar
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creada en enero de 2013. ✓ Compuesta por distintas Concejalías del Ayuntamiento de Murcia, Consejería de Educación y representantes de los centros educativos del municipio, profesorado, AMPAS y alumnado.
Red para la Inclusión social
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creada en abril de 2016. ✓ Formada por representantes de la Concejalía de Derechos Sociales, Dirección General de Política Social y 8 entidades que trabajan con colectivos en situación o riesgo de exclusión. <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sesiones celebradas: 1 sesión extraordinaria.



Servicios Sociales

Ayuntamiento de Murcia

ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Mesa para la Participación de la Infancia y Adolescencia

- ✓ Creada en mayo de 2016.
- ✓ Formada por representantes de la Concejalía de Derechos Sociales, representantes de la infancia y adolescencia del municipio (niños y niñas de entre 9 y 16 años) 1 representante de UNICEF.
- ✓ La mesa la integran 23 menores.

Mesa Técnica Municipal de Infancia y Adolescencia

- ✓ Creada en noviembre de 2016.
- ✓ Compuesta por técnicos de los diferentes servicios municipales vinculados con la infancia.

Marzo 2021



Servicios Sociales

Ayuntamiento de Murcia

Plaza Beato Andrés Hibernón
6 - 2º 30001, Murcia

serviciosociales.murcia.es

☎ 968 35 86 00
✉ serviciosociales@ayto-murcia.es

🐦 @dsocialesmurcia

📷 [serviciosociales.murcia](https://www.instagram.com/serviciosociales.murcia)

📺 Derechos Sociales / Ayuntamiento de Murcia