

VALOR

Criterio 8
**Resultados
de
Sociedad**



8. RESULTADOS DE SOCIEDAD

8a- Medidas de Percepción

1. CALIDAD DE VIDA E IMAGEN

Calidad de Vida. La percepción en la ECVC ofrece datos favorables de la imagen de Alcobendas (6 a, fig. 8a.1).

Alcobendas en los medios. El indicador se refiere a la prensa regional y nacional (fig. 8a.1). No se incluye prensa local por ser estable. El alcance de la difusión (nº de lectores, espectadores) sobrepasa los 600 millones de personas.

Proceso de Comunicación. Indicadores (fig. 8a.2). La valoración económica se incluye en fig. 9b.5.

Reconocimientos. En la fig. 1.4 (Presentación) se incluyen muchos reconocimientos relacionados con temas sociales o ambientales.

Percepción de nuestros medios. (Fig. 8a.3) Los medios de información municipal son bien conocidos y valorados por los ciudadanos.

Satisfacción con tipo de ciudad y limpieza. (Figs. 8a.4 y 8a.5). Opinión sobre aspectos de imagen de la ciudad (ECVC, escala 0-10).

MEDIO AMBIENTE. ENTORNO Y PAISAJE URBANO.

(Fuente ECVC)
Actuaciones: *Plan Director de Parques públicos, Plan de Actuación Integral en Vía Pública, Plan de Movilidad Urbana Sostenible, Plan Adaptación edificios patrimoniales, Gestión Sostenible y Plan Integral de Residuos (4 c-6-7).*

Percepción. Figs. 8a.6 y 8a.7.

Zonas Verdes Públicas. Áreas Verdes Infantiles. Fig. 8a.8. Aspecto novedoso a nivel nacional: 6.000 m² en 5 parques. Dos de ellos supusieron el Premio Columpio de Oro al mejor diseño y ejecución.

Huertos Urbanos. Buena Práctica. Datos disponibles

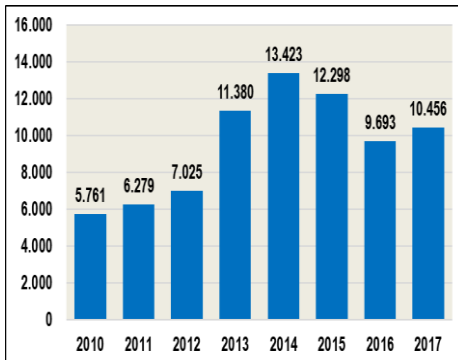


Fig. 8a.1 N° de apariciones en medios (escrita, radio, TV y digital)

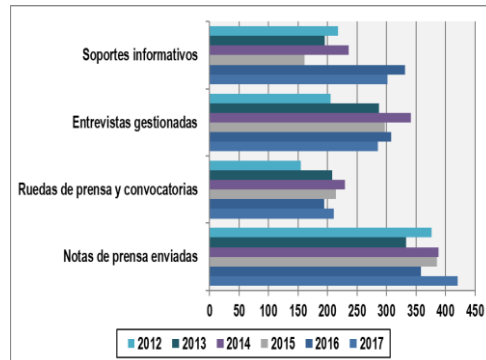


Fig. 8a.2 Indicadores Proceso de Comunicación (cantidades, actividad)

PERCEPCIÓN DE NUESTROS MEDIOS	2011	2012	2013	2015	2017
% vecinos conocen los medios de información municipal	79,2	-	90,3	90,3	93
Valoración publicaciones municipales (escala 0-10)	7,2	-	7,3	7,4	7,5
% personas que utilizan los medios de información municipal	66,7	-	80,8	78,2	85,2

Fig. 8a.3 Nuestros medios

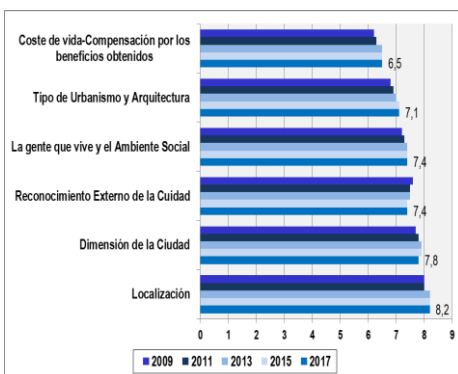


Fig. 8a.4 Satisfacción con el tipo de ciudad (media)

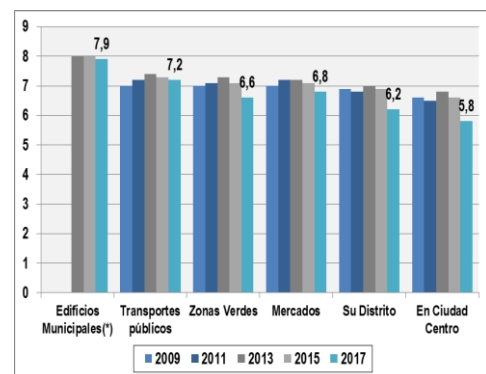


Fig. 8a.5 Sat. con estado de limpieza; (*) desde 2013

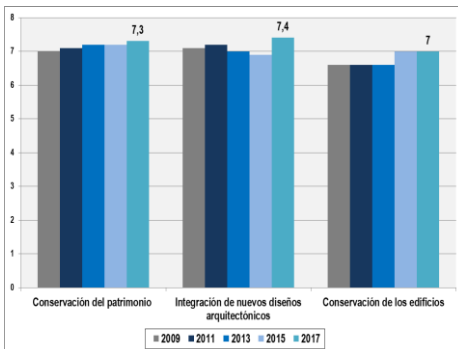


Fig. 8a.6 Valoración paisaje urbano (escala 0-10)

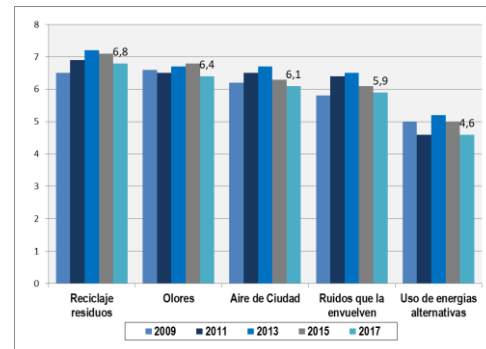


Fig. 8a.7 Valoración entorno y Medio ambiente

	2009	2011	2013	2015	2017
Zonas verdes públicas	7,8	8	7,9	7,7	7,6
Actividades y equipamientos para la infancia	7,1	7,2	7	7,1	7,2

Fig. 8a.8 Percepción zonas verdes y actividades y equipos para la infancia

2. APOYO A LA FORMACIÓN, CULTURA Y OCIO

Centro de Formación y empleo. Servicio importantísimo dada la situación de competitividad y paro. Valoración muy alta (Fig. 8a.9).

Programas Educativos de Apoyo. Objetivo: Mejorar la calidad de la educación y atender las necesidades de conciliación laboral-familiar. Fig. 8a.10: percepción, valoración global. Otros programas disponibles.

Universidad Popular Alcobendas (UPA) (Fig. 8a.11). El proyecto más innovador ha sido la instalación de una plataforma e-learning, con acceso desde la web municipal.

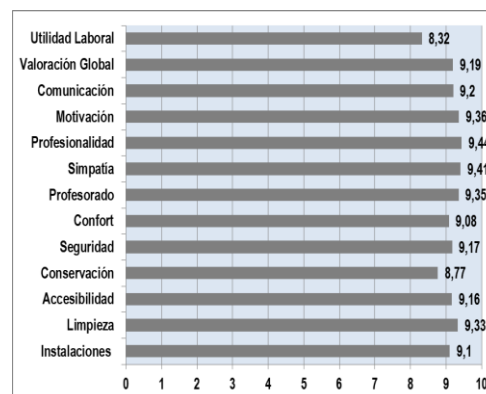


Fig. 8a.9 Valoración Centro de Formación (esc. 0-10)

Centro de Arte de Alcobendas. Edificio singular (15.733 m²), inaugurado en 2011, es referente de espacio cultural dentro del panorama nacional, con apariciones frecuentes en los medios de comunicación escrita y digital. Según la Encuesta de Calidad de la Ciudad de 2017, el Centro de Arte es conocido por el 78,1% de los ciudadanos y utilizado por el 59,5%, recibiendo una valoración de **8,2** (escala 0-10) de satisfacción, siendo el cuarto equipamiento municipal mejor valorado (junto con el Centro Cultural Pablo Iglesias). En 2017, el Centro ha programado 34 exposiciones en distintos espacios públicos. Según la Encuesta de Calidad Percibida del Servicio de 2016, sus exposiciones son valoradas con **8,40** sobre 10 y un 69,2% de los visitantes del Centro de Arte han juzgado superadas sus expectativas de interés de la exposición visitada.

Servicio o Programa	2010	2011	2012	2015	2017
Programa Los Primeros en el Cole	8,55	8,74	8,70	8,86	8,92
Programa Las Tardes del Cole	8,51	8,61	8,79	8,70	9,11
Programa Días Laborables No lectivos	8,80	8,94	9,13	9,16	9,15

Figura 8a.10 Valoración de Programas educativos de apoyo

UPA	Instalaciones	Personal	Trámites/organiz.	Global
2014	6,35	8,55	8,18	7,75
2017	8,25	9,03	8,40	8,60

Fig. 8a.11 Valoración UPA (escala 0-10)

PIC.A	2014	2015	2017
Valoración global (esc. 0-10)	8,17	8,10	8,12
Utilidad (%)	94%	93%	92,4%

Fig. 8a.12 Escuela Internacional de Fotografía.

Escuela Internacional de Fotografía. PIC.A. Desde 2014. (fig. 8a.12). Datos segmentados disponibles.

Escuela de Música y Danza. Sigue creciendo el número de actuaciones y de espectadores. Valoración creciente hasta **8,3** sobre 10.

Escuela de Animación del Centro Imagina (fig. 8a.13). Con más de 30 años de historia, se dedica a la formación en Ocio y Tiempo Libre de los jóvenes que participan en los proyectos de ocio del Ayuntamiento (Colonias urbanas, Asociaciones, Clubs Infantiles). Alta valoración.

CONCEPTOS	2014	2015	2016	2017
Profesorado	4,29	4,26	4,52	4,65
Cursos	4,5	4,5	4,59	4,49

Fig. 8a.13 Valoración Escuela Animación (escala 1-5)

3. BIENESTAR SOCIAL

Centro Psicopedagógico (fig. 8a.14). Escuela de Salud, tutorías, seminarios, consultas, etc. Valoración de usuarios muy alta.

Centro "Pecera". Centro de atención y recursos socioeducativos para la infancia. Es un espacio con un programa integral para familias en situación de riesgo: *apoyo escolar, animación sociocultural, apoyo psicopedagógico, formación a padres.*

Percepción global segmento infantil. Los ciudadanos valoran con **7,2** sobre 10 las actividades y equipamientos (ECVC 2017).

CONCEPTOS	2011	2013	2016
Valoración usuarios	8,94	8,94	—
Seminario adolescencia	-	9,12	9,15
Taller Apoyo Primaria	-	9,12	9,19
Tutorías de Tarde	-	8,82	8,93

Fig. 8a.14 Valoración Centro Psicopedagógico (esc. 0-10)

AYUDA A LA DISCAPACIDAD (fig. 8a.15).

Los colectivos en situación de vulnerabilidad, desprotección o discapacidad son objeto de atención prioritaria.

Actuaciones: *Mediatecas accesibles, Servicio de Intérprete de lenguaje de signos (SAC), actividades formativas para personas con discapacidad auditiva (Consumo), Jornadas formativas sobre derechos de los consumidores con discapacidad, internet social, etc.* **Charlas Consumo dirigidas a personas con discapacidad:** Se desarrollan 4 actividades con intérprete de lenguaje de signos para las personas con discapacidades auditivas: "Charla sobre el recibo de la luz"; "Testamentos y Herencias"; "Derechos del viajero"; "Compras en grandes superficies".

JORNADAS/CHARLAS	Valoración
Problemas con telefonía móvil e Internet (2015)	9,30
Cómo resolver los problemas de discapacidad en una Comunidad de Propietarios (2015)	8,83
Herencias y testamentos (2016)	8,85
Viajes: derechos y deberes (2016)	8,85
Cláusulas suelo y gastos de hipoteca: ¿Cómo reclamarlos? (2017)	9,70

Fig. 8a.15 Jornadas formativas para consumidores con discapacidad

DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

Ante situaciones sobrevenidas que afectaron a un número importante de consumidores, se adoptaron **actuaciones extraordinarias** para paliar los perjuicios y derechos lesionados:

- **Consumo de alcohol en menores (2017).** Campaña de Inspección de venta de bebidas alcohólicas en establecimientos del municipio
- **Cláusulas suelo hipotecas y reclamaciones por gastos de escrituración hipotecaria (2017).** Examen de préstamos hipotecarios de cada cliente; asesoramiento prejudicial gratuito de actuaciones.
- **Cierre clínica dental Funnydent (2016).** Examen de contratos de financiación, intermediación con entidades de crédito, asesoramiento legal gratuito, cesión de espacio municipal agrupamiento de afectados, Acuerdo entre Ayto. y Clínica Odontológica Univ. Complutense, Convenio con Fundación Clínica Universidad Rey Juan Carlos para que puedan concluir tratamientos odontológicos a precios especiales.
- **Fraude de las Participaciones Preferentes y Deuda Subordinada (2013-2014).** Asesoramiento sobre los contratos de inversión, orientación jurídica gratuita y Arbitraje de Preferentes

INSERCIÓN LABORAL

Calidad percibida del Centro de Inserción Laboral: crece en todos sus aspectos. Valoración Global cercana a **9**; Utilidad laboral **>8,5**, sobre 10.

PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

Programa Igualdad de Oportunidades. *Atención integral a mujeres, Inserción y orientación laboral a mujeres, Programa Integra Mujer:* acompañamiento social y mediación intercultural a mujeres inmigrantes.

Se han incrementado las atenciones a mujeres, así como los porcentajes de inserción laboral, debido al aumento del presupuesto en 20.000 euros destinados al *Proyecto de Inserción y Orientación a mujeres en desempleo*, y en especial a víctimas de violencia de género (fig. 8a.16).

Igualdad de Oportunidades	2015	2016	2017
Nº mujeres atendidas en Programa Integra	1.108	1.352	1.708
Nº mujeres atendidas en Atención Integral	606	631	660
Inserciones laborales conseguidas con mujeres desempleadas (%)	20,9	20,1	47,72

Fig. 8a.16 Progr. Igualdad de oportunidades (Casa de la Mujer)

Plan de acciones formativas. Casa de la Mujer. Fig. 8a.17: valoración de los usuarios de la programación de los cursos y talleres de la Casa de la Mujer, dirigidos a promocionar la salud y bienestar social y la igualdad de oportunidades: *Crecimiento y desarrollo personal, Escuela de Mujer y Salud, y Espacio de mujer "Bienestar psicosocial", etc.*

Campañas de Sensibilización y Promoción de la Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Campaña 8 de marzo (Día internacional de la mujer) y Programa "Educando en Igualdad".

Programa Prevención y Sensibilización en Violencia de Género. Campaña

25 de nov. (Día Internacional de la Violencia de Género). Campaña "Pon fin a la Violencia de Género", dirigida a adolescentes (12 a 18 años).

Se han implantado las siguientes actuaciones innovadoras:

Talleres de sensibilización y prevención en violencia de género en el ámbito educativo. En 2016, se firma un convenio con la empresa CITYTIME (importe de 36.000 €) que ha supuesto un incremento en la realización de talleres pasando de 43 en 2016 a 162 en 2017.

Pacto Social por el fin de la Violencia contra la Mujer. Aprobado por pleno municipal en noviembre del 2017. Es el resultado de un proceso participativo y creativo de toda la sociedad de Alcobendas (asociaciones, empresas, instituciones, partidos políticos, ONGs, vecinos/as), en el que han participado más de 200 personas, en 7 mesas de diálogo, incluida la participación del Consejo de Infancia con una representación de 19 niños y niñas, y dos Consejos de la Ciudad. Este proceso ha permitido consensuar y definir los compromisos de adhesión al Pacto y sus actuaciones dirigidas a denunciar y rechazar todo acto de discriminación o violencia contra las mujeres, así como divulgar acciones y medidas de atención, formación y sensibilización que favorezcan la erradicación de la violencia contra las mujeres. Una de las acciones principales desarrollada ha sido la creación de un [espacio web específico](#) que permite a la población estar informada permanentemente sobre: ¿Qué es este pacto? ¿Cuáles son los compromisos a los que nos sumamos? y ¿Qué acciones y actuaciones se van a proponer y desarrollar?

Reconocimiento. Premio a las Buenas Prácticas contra la Violencia de Género, 2016, categoría Sensibilización, por la organización de talleres y actividades culturales. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y Federación Española de Municipios (FEMP).

Cursos y talleres	2015	2016	2017
Valoración global	8,31	8,50	9,05
Formadores	8,69	9,02	9,41

Fig. 8a.17 Cursos y talleres (Casa de la Mujer)

BP: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

Programa de prevención y sensibilización en violencia de género dirigido a todos los colegios e institutos del Municipio. 5000 alumnos sensibilizados (5 últimos años), 13.000 alumnos han participado en los talleres (10 últimos años). Elaboración y exposición de 2 vídeos en las RR.SS.
(Asociada al Concepto Fundamental del Modelo Iberoamericano de Excelencia: "Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible")

BP: ALCOBENDAS CONCILIA

Programa de sensibilización y asesoramiento a mediana y pequeña empresa para la implantación de medidas para la conciliación y la corresponsabilidad
(Asociada al Concepto Fundamental del Modelo Iberoamericano de Excelencia: "Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible")

4. COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Escuela de Gestión Municipal Excelente (EGME).

Continuando con su compromiso solidario y analizando el marco de oportunidades en países emergentes, el Ayuntamiento ha puesto en marcha un innovador proyecto de **cooperación directa descentralizada: "Alcobendas EGME"**. Su finalidad es ofrecer formación (impartida por técnicos de la Institución) en gestión municipal a dirigentes o personal responsable de municipios, fundamentalmente de Latinoamérica: formación presencial complementada con consultas, formación y foros on-line. La formación se compone de 11 módulos que abarcan las distintas áreas de gestión municipal. Fig. 8a.18: Satisfacción usuarios.

EGME . Grado de Satisfacción	2015	2016	2017
Valoración del profesorado	8,2	8,7	8,9
Contenido	7,6	8,4	8,3
Aplicación Práctica	7,7	7,9	7,8
Nota media del curso	--	--	8,6

Fig. 8a.18 Grado de Satisfacción Escuela EGME

8b- Indicadores de Rendimiento

1. IMAGEN Y CALIDAD DE VIDA

MEDIO AMBIENTE

Residuos. Fig. 8b.1. Resultados del *Plan Integral de Residuos*. Alcobendas es el segundo municipio de la CM y undécimo de España en reciclado de papel (ASPAPEL).

Zonas Verdes Públicas. 1.756.500 m² de zonas verdes, (15,29 m²/habitante) (Fig. 8b.2). Se reutilizan aguas depuradas para riego.

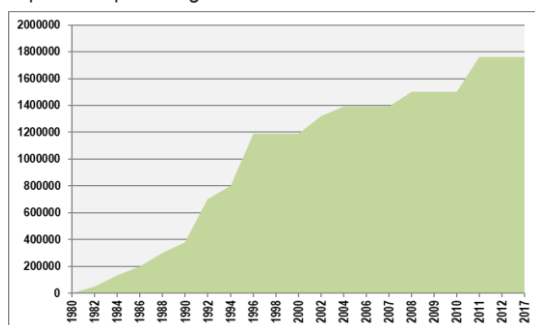


Fig. 8b.2 Evolución de zonas verdes públicas

RECOGIDA DE RESIDUOS (Kg)				
	2014	2015	2016	2017
Residuos orgánicos	36.707.976	37.296.507	38.558.486	38.706.885
Envases	1.375.020	1.387.610	1.484.020	1.502.400
Césped y poda	863.531	828.820	877.780	729.270
Papel y cartón	1.983.158	1.899.206	2.126.846	2.047.956
Vidrio	2.244.539	1.336.573	1.312.338	1.400.040
Consumibles informáticos	1.844	1.188	1.594	258
Ropa (Punto Limpio)	276.122	329.533	370.787	371.241
Pilas	8.254	7.772	9.652	8.041
Pallets	386.270	422.250	264.720	269.660
Residuos electrónicos	50.580	45.600	76.446	101.858
Recog. aceite cocina (Kg)	33.185	28.500	21.160	24.620
TASA DE RECICLAGE (Kg) / habitante				
Papel / cartón	17,6	16,81	18,77	17,83
Envases	15,6	15,60	16,46	16,82
Vidrio	19,9	11,83	11,58	12,19
Ropa	2,5	2,92	3,27	3,23
RECOGIDA NEUMÁTICA (Cifras en Kg)				
Orgánica	2.189.840	2.187.800	2.278.510	2.281.523
Envases	384.860	374.380	381.230	429.440

Fig. 8b.1 Cifras sobre sostenibilidad ambiental

Calidad del aire (Fig. 8b.3).

2. APOYO A LA FORMACIÓN, CULTURA Y OCIO

Universidad Popular Alcobendas (UPA). Fig. 8b.4

Programa de Formación para Asociaciones. Objetivo: Mejorar la capacitación de las personas asociadas de cara a fortalecer y dinamizar las asociaciones locales: 18 cursos en 2017 y más de 320 asistentes.

Fundación Ciudad de Alcobendas (FCA). Entre 2014 y 2017 se han suscrito 45 convenios de colaboración. En estos años la suma de patrocinio empresarial ha sido de 252.020 €, que se suma a los 355.842,41 € de ingresos por actividad propia.

Algunas actividades de la FCA.

1. "Alcobendas Clásica". Destacan los conciertos para escolares; asistencia: 15.613 escolares de 56 colegios de Alcobendas y de fuera (4 últimos años). Destaca la actividad de ensayos "didácticos" abierta a todos los públicos a un precio simbólico de 1 euro. Realizados 26 ensayos, con una asistencia de 7.479 personas. El total de nº de asistentes a las distintas actividades musicales es de 55.875 personas (4 últimos años)

2. Becas de Formación Musical. 8 ediciones (2010-2017). Entregadas 146 becas en total. Cantidad económica concedida 104.000 euros.

3. Clubs Infantiles: Proyectos de Ocio y Tiempo Libre de niños de 6 a 12 años en todos los distritos con una asistencia de 285 durante 25 fines de semana, en gestión con 8 asociaciones juveniles.

PROGRAMAS EDUCATIVOS DE APOYO (Fig. 8b.5)

1. Proyecto "Akuario". Facilitador del tránsito infancia-adolescencia: espacio de encuentro entre adolescentes de 12 a 16 años. En 2017, como novedad, se ha realizado un campamento adaptado a las necesidades del colectivo.

2. Peceras. Lugar de encuentro para niños de entre 6 a 12 años para compartir el ocio en actividades culturales y formativas. Los datos bajan debido a que finaliza la financiación Urban, prestando el servicio en un sólo centro.

3. Colonias urbanas de inclusión. Desde 2016 se incluyen en las actividades de verano Colonias para niños con dificultades. La oferta es de 160 plazas distribuidas en julio y agosto. Se reservan 48 plazas para integrar a niños con discapacidad intelectual, sensorial y motórica.

APOYO AL ARTE (Fig. 8b.6)

1. Experiencia piloto en el Centro de Arte con niños en situación de vulnerabilidad social. El objetivo es intervenir con dichos jóvenes en la "ocupación" artística del espacio urbano. Se realiza con los chicos participantes en el proyecto Akuario, finalizando con la realización de un mural en una calle del municipio.

2. Programa "Arte en la ciudad". Transmisión de los valores de respeto y valoración del Patrimonio artístico de Alcobendas. Visitas concertadas con centros educativos y grupos y proyecto **Geocaching** aplicado a las esculturas e instalaciones del Ayto.

3. Programa Centros Educativos: Visitas guiadas, talleres... Implantación de los nuevos proyectos *Transforma tu espacio* y *Arte y Creación*. Visitas guiadas y concertadas con adultos a las exposiciones del Centro de Arte.

4. Colección de Fotografía Alcobendas. 826 obras de 171 autores españoles forman la colección de fotografía española del Ayto. de Alcobendas. Se cede en itinerancia a organizaciones nacionales e internacionales de prestigio.

Apoyo a artistas con cesión de espacios expositivos. Estancias artísticas (Transvisiones), becas...

5. "Espacios": Exposiciones organizadas por el Centro de Arte en cinco espacios diferentes de la Ciudad.

DEPORTES. Premios ganados por deportistas de equipos de Alcobendas en campeonatos de España o internacionales (Fig. 8b.7)

COMERCIO. CONCURSO "ESCAPARATES NAVIDEÑOS"

El Ayuntamiento ha otorgado 7 premios anuales. En 2017 se presentaron 87 comercios.

3. APOYO A LA SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

VOLUNTARIADO (Fig. 8b.8)

El **Programa de Voluntariado** fomenta la acción solidaria que se lleva a cabo en el municipio de Alcobendas, impulsando y coordinando las actuaciones en materia de voluntariado, a través de campañas informativas, formativas y de sensibilización en coordinación con la Dirección General de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, a través de un Convenio de Colaboración. Este programa es del PBS y se gestiona desde el Servicio de Mayores de acuerdo a la Ley del Voluntariado (seguros, formación, dietas, etc.).

CALIDAD DEL AIRE	NO ₂ Dióxido de Nitrógeno				PM ₁₀ Partículas en suspensión			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
ALCOBENDAS	35.19	25.2	28	32,9	15.25	16,58	20	20,92
GETAFE	33.8	34.3	36,42	42.5	25.67	18,92	22,17	24,92
COSLADA	38.42	43.1	43,58	47,08	25.75	25,25	22,5	25,58
Límite Legal	40 micro gramos/m ³				40 micro gramos/m ³			

Fig. 8b.3 Comparativa Calidad del aire Fuente: Red de la Comunidad de Madrid

Nº DE ALUMNOS	2014	2015	2016	2017
Formación profesional, reglada, artística, idiomas, otras	2.640	2554	2.568	2.678
Alumnos alfabetizados	7	0	0	0
Alumnos que obtienen Graduado en Secundaria	91	84	66	60

Fig. 8b.4 Indicadores de la Universidad Popular Alcobendas

PROGRAMAS EDUCATIVOS DE APOYO	2014	2015	2016	2017
Los Primeros en el Cole	1317	1394	1.033	1.060
Las Tardes del Cole	287	213	166	171
Apertura colegio laborables no lectivos	3.155	3.157	3.057	3.119
Asistentes a Colonias Urbanas	2.232	2.136	2.182	2.222
Nº usuarios Akuario	50	63	48	46
Nº usuarios Peceras	131	119	70	69

Fig. 8b.5 Programas educativos de apoyo: Nº de usuarios y asistentes

ACTIVIDADES Y ASISTENCIA	2014	2015	2016	2017
Asistencia a conferencias, talleres y actividades de Artes Plásticas	4.256	3.984	4.390	(1)
Asist.: visitas guiadas "Arte en la Ciudad"	1.190	625	532	641
Asistencia a Talleres Cultura en Familia	911	975	691	871
Nº de exposiciones en total espacios Arte	34	38	32	34
Centro de Arte: Nº de exposiciones	18	14	17	16
Centro de Arte: Nº de visitantes	36.719	37.677	43.159	56.056

Fig. 8b.6 Cifras relativas al apoyo a la creatividad y difusión artística

(1): actualmente no se recoge este indicador.

PREMIOS DEPORTISTAS	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº de premios	76	102	165	147	156	156

Fig. 8b.7 Premios a deportistas

El **Punto de Información al Voluntariado (PIV)** es un servicio que interviene como mediador entre los ciudadanos que desean realizar voluntariado y las organizaciones que demandan voluntarios.

Mayores. Voluntarios Viales. Colaboran en la regulación del tráfico en las entradas y salidas de colegios. Contribuyen a una imagen de **“mayor activo y participativo”**.

Desarrollar el compromiso y la participación activa a través del ejercicio del voluntariado. Durante el año 2017 los voluntarios de mayores a través del programa **“Compartir Saberes”**, han dinamizado 63 talleres y apoyo a 5 aulas informáticas en un programa denominado **“Horas Azules”**, donde prestan apoyo 7 voluntarios, de los que se han beneficiado 1.156 usuarios.

La **Agrupación de Voluntarios de Protección Civil** tiene como principales misiones la divulgación de la cultura de la prevención, establecer dispositivos de riesgo previsible en eventos culturales, deportivos o donde estén presentes grandes concentraciones humanas, y servicio de asistencia por urgencias sanitarias.

SERVICIOS A MAYORES (Fig. 8b.9)

El municipio cuenta con **seis centros** de mayores de los que son socios el 62,75% de la población mayor de 65 años del municipio (10.619 socios). Destaca la gran afluencia a los centros de mayores, que se complementa con el incremento de las actividades organizadas en otros centros municipales.

Programa de Préstamo de Elementos de Apoyo. Impulsado durante 2016, mejorando su dotación con 160 elementos más para facilitar la deambulación y el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

Talleres. Enmarcan aspectos como el Trabajo

Cognitivo, en Nuevas Tecnologías, en el tiempo Libre, con talleres de diversas temáticas: Gimnasia, Actividad acuática, música y Movimiento.

Actividades de Apoyo. Actividades de carácter complementario a los talleres de la programación, realizadas por los usuarios de los mismos. Sirven de apoyo y ampliación de las temáticas desarrolladas en el taller correspondiente. La mayoría de ellas se realizan fuera de las instalaciones de los Centros de Mayores. En 2017 se han realizado un total de 48 actividades con 3.725 participantes.

Fomento y Desarrollo actividades intergeneracionales. Se han desarrollado actividades en colegios, Institutos y en la Coral.

Programa de Mayores en Marcha. Actividad dirigida a personas mayores que quieran potenciar su forma física. Se agrupan los usuarios de los grupos de senderismo, marcha nórdica y expresión corporal. En 2017 han participado 452 personas.

En 2017, la Organización Mundial de la Salud aceptó a Alcobendas en la **Red de Ciudades Amigables con las personas Mayores**. Se está revisando la 3ª Carta de Compromisos, adecuándola a una nueva versión. Se ha recibido el Accésit de los premios NICO 2017. El vídeo **‘Nuestra vida en Alcobendas’** está protagonizado y realizado por los propios mayores, que **participaron como voluntarios en las tareas de grabar, seleccionar y montar las imágenes** obtenidas en la XX edición de la Semana de las Personas Mayores de Alcobendas.

Escuela de Mayores. Se ha iniciado una escuela de mayores como novedad en 2016 y 2017 con una gran acogida.

JÓVENES (Fig. 8b.10)

1. Formación. Se oferta una programación de cursos de educación no formal, y especialmente cursos homologados por la CM de Monitores y Coordinadores de Ocio y tiempo Libre.

2. Programa Tu eres la Noche de “Imagina”. 33.000 euros destinados a presupuestos participativos. Los jóvenes votan y deciden las actividades del programa de ocio nocturno durante 40 fines de semana.

3. Programas juveniles internacionales/europeos. Evento anual del Servicio de voluntariado europeo. 2016: Participación de 110 jóvenes. Encuentro Internacional **“Let’s Participate”**. Participación de 15 técnicos de 11 países europeos.

En 2016, IMAGINA es elegida por la Comisión Europea para presentar el nuevo proyecto **Cuerpo Europeo Solidaridad**, programa dirigido a 100.000 jóvenes de 18 a 30 años hasta 2020.

4. Información Juvenil. Puesta en marcha de la nueva web IMAGINA, junto con la versión para dispositivos móviles. El 53% de los accesos se hace a través de los móviles. El número de accesos a la web pasa de 110.598 en 2016 a 131.163 en 2017. En 2016, se implanta el canal de comunicación mediante WhatsApp. Se ha incrementado el uso de utilidades del Centro de Información (2016- 11.231; 2017-11.756).

5. Consejo de Infancia. Se ha renovado el órgano de participación infantil, marcando un nivel de participación muy alto, 208 inscripciones de niños para formar parte del Consejo.

6. Viviendas y asesoramiento. El Ayuntamiento ofrece asesoramiento y acceso a vivienda de alquiler a jóvenes con varias garantías.

7. Consejo de la Juventud. Se mantiene una coordinación con el órgano de participación juvenil en el que se encuentran todas las asociaciones juveniles del municipio, realizando actividades conjuntas como la Semana de la Juventud.

El Consejo de la Juventud recibe una subvención de 58.300 euros para el desarrollo de su programa, afianzando así la apuesta por la participación y asociacionismo juvenil.

VOLUNTARIOS PROTECCIÓN CIVIL					
	2013	2014	2015	2016	2017
Nº de voluntarios	114	112	122	101	120
Nº horas de servicio	15.152	16.200	16.510	17.049	9.514
Nº horas de cursos	217	322	286	137	212
Simulacros	23	39	42	49	88
VOLUNTARIADO MAYORES					
Nº de voluntarios	-	-	-	40	40
PUNTO DE INFORMACIÓN AL VOLUNTARIADO (PIV)					
Nº de voluntarios	274	332	380	91	195

Fig. 8b.8 Voluntariado

SERVICIO DE MAYORES	2014	2015	2016	2017
Nº personas diferentes atendidas	2.963	3.665	5.134	5.378
Nº total de atenciones realizadas	47.116	55.315	53.981	59.542
Nº Usuarios en situación dependencia (reciben servicios a Domicilio)	539	675	615	589
Nº total de servicios restauración realizados (comidas – cenas)	109.505	110.299	116.204	113.002
Nº servicios restauración realizados a domicilio	24.820	25.185	21.721	28.069
Total de Talleres	376	361	349	374
Nº personas diferentes que asisten a los talleres	1.576	1.581	1.671	1.683
Afluencia Centros Mayores	403.197	400.895	526.464	451.522
Nº personas que ha participado en actividades comunitarias	16.978	15.595	19.748	26.278

Fig. 8b.9 Nº de asistencias y actividades

JÓVENES	2014	2015	2016	2017
Jóvenes alojados	391	368	344	363
Asesoramiento a jóvenes	-	-	1885	4367
Participantes “Tu eres la noche Imagina”	427	427	451	524

Fig. 8b.10 Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia

SALUD ESCOLAR Y DE LA INFANCIA

1. Programa de Salud Escolar y de la Infancia. (Fig. 8b.11). Mantiene y mejora la salud de este grupo de edad y fomenta la adquisición de hábitos de vida correctos que determinarán la salud de la población adulta futura. El programa, entre otras actividades, realiza exámenes y vigilancia de la salud y de control del correcto desarrollo de los niños escolarizados en las Escuelas Infantiles de titularidad pública y en colegios públicos y concertados del municipio. En 2016, se han realizado 823 exámenes de salud a niños y niñas de 5º de Primaria y de 0 a 3 años en Escuelas Infantiles.

La educación en hábitos saludables es también uno de los objetivos principales de este programa. Así, en 2017 el número de escolares participantes en las actividades realizadas ha sido de 2.409 niños y niñas. Continúa realizándose la actividad *Desayunos Saludables* para enseñar a los escolares la importancia del desayuno.

El Servicio de Salud ha continuado trabajando para la **prevención de la obesidad infantil**, realizando acciones para fomentar una alimentación equilibrada y potenciando la práctica de la actividad física a través del *Programa de Salud Escolar*. Destaca el **Protocolo de Actuación antes un proceso alérgico** en menores realizado en 2017.

2. Prevención de drogas y educación en valores. (CAID). (Fig. 8b.11). Programa de doble actuación: la atención médica, psicológica y social al drogodependiente, y las actividades de prevención, formativas, educativas y de naturaleza asistencial cofinanciada con la Dirección General de la Salud Pública de la CM.

3. Teatro foro. Representación teatral en los centros educativos donde se recrean situaciones relacionadas con conductas de riesgo (drogas) y soluciones. Son interactivas y se rescatan alternativas planteadas por los jóvenes. Destacar el mismo programa dirigido a familias, con una participación de 106 familias

4. Alternativa a las expulsiones escolares. Actividades de apoyo realizadas con jóvenes en expulsión escolar, dirigido a alumnos de secundaria que estén en tratamiento en el CAID. En los tres últimos años han pasado 14 alumnos.

Centro Psicopedagógico (Fig. 8b.12). Escuela de Salud, tutorías, seminarios, consultas, etc.

SERVICIOS SOCIALES (Fig. 8b.13)

En un escenario presupuestario de contención del gasto público y reducción de costes, los indicadores de servicios sociales muestran un crecimiento sostenido en la atención a las personas de mayor vulnerabilidad, destinando recursos económicos y proyectos específicos.

1) **Incremento de presupuesto de 200.000€ de Emergencia social** en 2017 vs 2016.

2) **Dotación presupuestaria de 400.000€** en 2017 para ayudas energéticas, alquiler, malnutrición infantil.

3) **Incremento presupuestario de 60.000€** para apoyar a familias en **el pago del IBI** en 2017, respecto a 2016.

Destacamos como innovaciones:

Puesta en marcha del uso de la **Plataforma de Intermediación de Datos entre Administraciones Públicas** para la consulta de los ciudadanos, evitando que tengan que aportar documentación. Hemos sido el municipio que más ha utilizado este sistema en la Comunidad de Madrid y el segundo de España. En 2017 se han realizado 12.248 consultas.

Se implanta el '**Gestor Documental**', proyecto pionero en el Ayuntamiento. Esta herramienta permite la digitalización y copia auténtica de los documentos aportados para tramitar prestaciones económicas, telematizando el proceso y eliminando el papel. En 2017 se han digitalizado 76.965 documentos.

Se crea la **Unidad de Tramitación** para agilizar la tramitación de ayudas económicas mediante la reorganización del personal y los procedimientos. Desde la puesta en marcha de este servicio, se ha incrementado el número de ayudas gestionadas pasando de las 3.844 en 2015 a las 6.409 en 2017.

ACTIVIDADES EN PREVENCIÓN Y SALUD	2015	2016	2017
Participantes en actividades de educación de salud escolar	1.847	2.422	2.409
Atenciones y Consultas Logopedia	400	323	345
Nº de niños en exámenes de Salud	672	877	823
Alumnos en actividades informativas, Educación para la Salud (escuela mayores y mujer)	590	650	690
Nº alumnos participan proyectos prevención	1.969	2.630	1.606
Nº de visitas a la WEB del CAID	1.089	1.252	1.424

Fig. 8b.11 Actividades en Prevención y Salud

CENTRO PSICOPEDAGÓGICO	2014	2015	2016	2017
Alumnos en Escuela de salud padres	315	144	132	181
Alum. Prevención de déficit instrumentales	118	119	119	119
Alumnos Tutoría de tarde	441	467	445	469
Consultas de fracaso escolar	6.897	4.800	4.976	5.522
Consultas Salud escolar	276	259	559	535
Consultas apoyo psicopedagógico	7.173	5.059	5.535	6.057

Fig. 8b.12 Indicadores Centro Psicopedagógico

SERVICIOS SOCIALES	2013	2014	2015	2016	2017
Usuarios Totales	7.210	7.394	6.916	5.854	7.401
Familias totales atendidas	3.986	4.062	3.827	3.238	3.935
Personas nuevas atendidas	1.428	1.611	1.400	1.334	1.381
Familias nuevas atendidas	1.026	1.093	923	824	888
Nº Ayudas totales de Emergencia Social	3.408	3.341	3.844	5.213	6.409
Nº Ayudas de necesidades básicas y suministros	712	591	735	857	1.261
Nº Ayudas para el pago de alquiler	1.314	1.370	1.356	1.690	1.804
Nº Ay. a menores: becas guarderías/comedor escolar	240	1.010	1.361	1.813	2.657
Citas demandadas por los ciudadanos	11.354	10.840	9.696	8.657	10.777
Atención a personas en situación de grave exclusión social					
Nº personas en proceso de intervención social en equipo socioeducativo de Inclusión	193	218	215	215	203
Nº personas que asisten a comedor del Centro de día	60	60	59	45	47
Nº Personas alojadas en hostales en campaña de frío	37	21	64	88	57
Atención a menores en situación de riesgo de desprotección					
Nº menores valorados en la CAF	52	97	64	91	174
Nº personas solicitantes servicios mediación	56	84	73	82	37
Personas mayores y dependientes					
Nº usuarios beneficiarios: Servicio Ayuda a Domicilio	400	185	150	130	112
Nº usuarios beneficiarios: servicio de Teleasistencia	1.060	1.055	1.006	1.091	950
Valoraciones de Dependencia	--	--	627	647	721

Fig. 8b.13 Indicadores de Servicios Sociales

El mayor número de ayudas económicas se destina a conciliar la vida laboral y familiar y la cobertura de las necesidades básicas de los menores, mediante ayudas para la escolarización en educación infantil y primaria, pasando de 1.813 ayudas en 2016 a 2.657 en 2017 (46.5% de aumento). Es relevante el incremento de ayudas dirigidas a cubrir las necesidades básicas de alimentación y suministros que ha aumentado en 2017 en un 47,1%; también las ayudas para evitar situaciones de desahucio, que han tenido un incremento del 6,7%.

La protección a la infancia más vulnerable sigue siendo una prioridad de nuestro servicio. Se han valorado 174 menores en la Comisión de Apoyo familiar, donde existían situaciones de grave riesgo de desprotección. Se ha puesto en marcha la Comisión de Acoso escolar, a través del Consejo Local de Atención a la Infancia y Adolescencia.

Se ha prestado el servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia a un total de 1.062 personas mayores vulnerables que requieren de apoyo externo para poder mantenerse en su domicilio habitual. Para las personas que ya tienen un grado de dependencia, se han realizado 721 valoraciones de Dependencia.

La atención a personas en situación de grave exclusión social es otra prioridad, con un equipo para detectar en calle, trabajar con ellos en el Equipo de inclusión y garantizar el alojamiento durante la Campaña de frío. El Equipo de inclusión social ha trabajado con 203 personas.

FAMILIAS Y COLECTIVOS VULNERABLES

Se desarrollan programas a través de iniciativas municipales de voluntariado y de RSC con las empresas del municipio.

1. “Llenamos la despensa”. Cubre las necesidades básicas de productos alimenticios y de higiene de familias que no perciben ninguna prestación económica (Fig. 8b.14)

LLENAMOS LA DESPENSA	2013	2014	2015	2016	2017
Familias atendidas	484	354	373	357	411
Nº total de lotes entregados	2.420	2.477	2.616	2.496	1.950

Fig. 8b.14 Programa “Llenamos la despensa”

2. Campaña de Recogida de juguetes (Fig. 8b.15)

3. “AlcoBEBEndas”. Programa de nueva implantación en 2017.

Consiste en dar la bienvenida a los nuevos recién nacidos o adoptados y empadronados en Alcobendas, con el regalo de una canastilla que solicitan las familias, cuyo contenido se les ha consultado previamente. Número de canastillas entregadas: 527.

RECOGIDA JUGUETES	2015	2016	2017
Familias destinatarias	242	245	271
Entidades destinatarias	4	5	6

Fig. 8b.15 Campaña recogida de juguetes

4. Otros Proyectos de RSC. Cine de Mayores. Campaña solidaria de juguetes, Proyecto Mencia (Mayores en compañía) con United Way, Lilly y Desarrollo y asistencia, (nuevo en 2017), Talleres dinámicos y participativos en Educación Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato. Campañas de sensibilización frente a la violencia de género, actividades para profesionales de la educación.

5. Convenios Marco. Con Lilly, Citytime, United Way

6. Feria de Asociaciones. Participan 19 asociaciones

7. Gala del Voluntariado. En la Gala de 2016 se ha reconocido la labor de 71 voluntarios y de 23 entidades públicas y privadas que han colaborado desde su RSC, y a través de donaciones o colaboraciones en programas sociales municipales. También se ha llevado a cabo el reconocimiento del Voluntario del año de las 16 asociaciones de nuestro ámbito que han querido participar en este homenaje destacando así la labor individual que realizan los voluntarios.

8. Mediación familiar. Ayuda a las familias para gestionar sus conflictos de forma positiva, alternativa a la judicial.

9. Personas sin hogar o en riesgo. Personas atendidas en situación de grave riesgo de exclusión social.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. Integración. (Fig. 8b.16) Se actúa en tres ámbitos: familiar (talleres, Asociación-ADILASS), tejido empresarial (mediaciones y contrataciones en 272 empresas) y movimiento asociativo (convenios con Fundaciones). En el marco del Proyecto URBAN se han llevado a cabo acciones para mejorar la inserción social y laboral de personas en situación de riesgo social.

2. Mediatecas accesibles. (Fig. 8b.17). Creado el Club de Lectura Fácil para personas con discapacidad psíquica, en colaboración con Adilas y la Universidad Autónoma. Es una actividad dirigida a una minoría y los números pueden oscilar de un curso a otro.

3. Intérprete de lenguaje de signos (Fig. 8b.18). Favorece a personas con discapacidad auditiva en las solicitudes de información, gestiones y otras necesidades. Además, en los puestos de atención del SAC, hay sistemas de amplificación.

4. Ayudas en materia de educación (Fig. 8b.19)

PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2014	2015	2016	2017
En proyectos de empleo a personas con discapacidad	202	224	(*)	75
Inserciones laborales proyectos de discapacidad	43	30	(*)	14
Campañas socioeducativas para personas y niños con discapacidad intelectual	15	15	20	20

Fig. 8b.16 Programas orientados a familias y colectivos específicos

(*) No se aportan los datos de 2016 debido a la finalización de la financiación Urban. En 2017 el Ayuntamiento asume integralmente este proyecto.

MEDIATECAS ACCESIBLES	2014	2015	2016	2017
Préstamo de audio-libros	300	330	175	302
Asistentes Club Lectura Fácil	56	70	54	36
DISTRIBUCIÓN EJEMPLARES “LECTURA FÁCIL” En Mediatecas (por centro)	CA	PI	AS	MD
2015	148	120	47	48
2016	148	167	48	75
2017	149	183	49	76

Fig. 8b.17 Mediatecas accesibles. Préstamo de auto-libros y “lectura fácil”

CA: Centro de Arte; PI: Pablo Iglesias; AS: Anabel Segura; MD: Miguel Delibes

Atenciones lenguaje de signos	2013	2014	2015	2016	2017
Atenciones total año	313	379	340	340	358
Atenciones (media mensual)	26	32	28	28	30

Fig. 8b.18 Nº Atenciones lenguaje de signos

AYUDAS EN MATERIA DE EDUCACIÓN	2014	2015	2016	2017
Ayudas de Libros y material escolar	2.100	2.057	2.056	2.066
Ayudas de Comedor escolar	1.275	1.335	1.260	1.260
Ayudas a escolarización de Escuelas Infantiles	--	--	265	299

Fig. 8b.19 Ayudas en materia de Educación. Datos de beneficiarios

5. “Internet social”. Desde 2014. Usos: 1.037 en 2014, 2.120 en 2015 y 8.574 en 2016 (ese año se amplió no sólo a jubilados sino a parados). En 2017 desaparece el indicador ya que se convierte en gratuito el servicio de Internet. La medida se ha traducido en un aumento del uso del recurso en mediatecas, las conexiones a Internet han amentado un 6,17%.

6. Plataforma inSuit. (Fig. 8b.20) Innovadora: mejora el acceso a personas con discapacidad motora, visual o cognitiva a la web municipal.

PLATAFORMA “IN-SUIT”	2013	2014	2015	2016	2017
Nº de visitas anuales	5.547	6.488	4.872	4.879	11.136

Fig. 8b.20 Nº de visitas anuales. Plataforma inSuit

INTEGRACIÓN E IGUALDAD. EMPLEO

Centro de Formación e Inserción. (Fig. 8b.21).

Casas de Oficios: Mujeres jóvenes (16 a 25 años) sin estudios y con antigüedad en el desempleo.

Talleres de empleo: Mujeres mayores de 45 años sin estudios, con 1 año en el desempleo, y de 25 años para los cursos de NN.TT.

Más información sobre Empleo en **9 a**, Fig. 9a.16.

Reconocimientos a la conciliación y la igualdad (Fig. 8b.22). El Servicio de Integración e Igualdad de Oportunidades otorga los siguientes reconocimientos:

- **Premios “Alcobendas Concilia”:** A pequeñas y medianas empresas locales que fomentan la conciliación laboral y personal y la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

- **Proyecto “Empresas comprometidas con la Igualdad Salarial”:** Adhesión de las empresas locales al proyecto, con el objetivo de combatir las diferencias salariales entre mujeres y hombres, promocionar la conciliación laboral-personal y reconocer públicamente el compromiso con la igualdad de oportunidades.

	2014	2015	2016	2017
Ratio Inserción Laboral (1)	0,44	0,70	0,63	0,66
Alumnos cursos Automoción y oficios	90	101	71	0,66
Alumnos cursos técnico-profesionales	105	105	115	110
Orientación: usuarios atendidos	4.000	3.000	2.900	100
Alumnos formación para el empleo	390	251	186	1.570

Fig. 8b.21 Integración e igualdad. Empleo (1) Nº de alumnos que se insertan laboralmente tras terminar su formación en el Centro / Nº total de alumnos que terminan

RECONOCIMIENTOS A EMPRESAS		2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Empresas Premio “Alcobendas Concilia”	Presentadas	29	41	44	35	25	174
	Reconocidas	18	22	19	35	25	119
	Renovadas	0	19	25	19	21	84
Empresas comprometidas con la Igualdad Salarial	Reconocidas	-	9	10	19	17	55
	Renovadas	-	-	7	15	15	37

Fig. 8b.22 Reconocimientos a la conciliación y la igualdad

4. COOPERACIÓN AL DESARROLLO (Fig. 8b.23).

Plan Estratégico de Cooperación al Desarrollo. Identifica 5 grupos de interés: Ciudadanos de Alcobendas, Beneficiarios de cooperación, ONGD’S y las Agencias Internacionales, Organizaciones Empresariales y Administraciones Públicas. Este plan sigue plenamente vigente.

Escuela de Gestión Municipal Excelente (EGME).

Descripción en 8a. *Celebración de tres ediciones*

presenciales: octubre 2015, octubre 2016 y junio 2017. En estas ediciones han participado **86 personas**, en representación de **64 municipios**, de **12 países de Latinoamérica:** El Salvador, Perú, Ecuador, Chile, República Dominicana, Guatemala, Brasil, Colombia, Nicaragua, Uruguay, México y Venezuela. Se han registrado **25 medidas de mejora** implantadas por estos municipios. Se realizan encuestas de valoración para los participantes, con muy buenos resultados (Fig. 8a.18). En la actualidad ya se está trabajando en la elaboración de la cuarta edición, para junio 2018, que cuenta con una subvención del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.

Más información en la [web municipal](#).

	2014	2015	2016	2017
CONVOCATORIA SUBVENCIÓN ANUAL				
Subvención anual (€)	176.500	210.146	225.245	223.058
Beneficiarios directos	1.960	187.199	52.924	8.306
Beneficiarios indirectos	17.191	1.629.093	230.672	34.096
Núm. de proyectos	4	5	6	5
AYUDA DE EMERGENCIA				
Total adjudicado (€)	87.000	70.000	90.000	85.331
Beneficiarios directos	3.263	3.755	595.700	17.179
Beneficiarios indirectos	-	127.000	-	-
Núm. de proyectos	2	4	5	4

Fig. 8b.23 Cooperación al desarrollo

5. COMPARACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

“Urban Audit” del Observatorio Urbano de la Unión Europea. La mayoría de los 14 parámetros de comparación tienen que ver con Sociedad. La posición de Alcobendas es significativamente buena frente a las ciudades europeas y españolas comparadas (Fig. 6a.7).