



**Ayuntamiento  
de Salamanca**

Familia e Igualdad de Oportunidades

# CENTROS DE ACCIÓN SOCIAL (CEAS) MEMORIA 2020

---



INDICE:

1. Información y asesoramiento.
2. Ayudas económicas urgencia social y para el pago de alquiler.
  - 2.1. Ayudas para familias y personas en situación de vulnerabilidad a causa de la crisis motivada por la pandemia del Covid-19.
3. Ayudas extraordinarias por insolvencia hipotecaria.
4. Pobreza energética -clientes vulnerables-.
5. Alquiler social viviendas Ayuntamiento de Salamanca.
6. Valoraciones sociales de renta garantizada de ciudadanía.
7. Menores y jóvenes.
8. Aulas de formación para la mujer.
9. Talleres formativo ocupaciones.
10. Apoyo a la acción social comunitaria.
11. Adaptación de los servicios a la pandemia durante los meses de abril y junio.



## 1. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Desde los ocho Centros de Acción Social (CEAS) se han atendido a través del Servicio de Información y Asesoramiento de los CEAS 14.638 demandas de información a través del servicio de cita previa. Los temas han sido información vinculada principalmente a Valoración de Dependencia, Ayudas Económicas, y actividades para los distintos programas que se llevan a cabo en los CEAS: campaña de verano, ludotecas, talleres...

<b>CEAS</b>	<b>DEMANDA</b>
CEAS CENTRO	1254
CEAS VISTAHERMOSA-BUENOS AIRES	1399
CEAS SAN JOSE	2419
CEAS ROLLO	1455
CEAS GARRIDO NORTE	1985
CEAS GARRIDO SUR	2953
CEAS SAN BERNARDO	1487
CEAS PIZARRALES	1686
<b>TOTALES</b>	<b>14638</b>



**2. AYUDAS ECONÓMICAS URGENCIA SOCIAL Y PARA EL PAGO DE ALQUILER**

En el año 2020 se han tramitado 905 ayudas de carácter económico a familias con escasos recursos, 267 destinadas al pago del alquiler de la vivienda y 638 ayudas para situaciones de Urgencia Social, cuya distribución se adjunta.

TRAMITACIÓN DE AYUDAS ECONOMICAS URGENCIA SOCIAL ORDINARIAS 2020

<b>CEAS</b>	<b>Nº AYUDAS</b>
CENTRO	71
VISTAHERMOSA – BUENOS AIRES	123
SAN JOSE	150
ROLLO	54
GARRIDO NORTE	157
GARRIDO SUR	76
SAN BERNARDO	163
PIZARRALES	111
<b>TOTAL</b>	<b>905</b>

<b>AYUDAS SOLICITADAS</b>	905
<b>CONCEDIDAS</b>	798 (89%)
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>	911.606,73 €
<b>DENEGADAS</b>	107



## **2.1. AYUDAS PARA FAMILIAS Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD A CAUSA DE LA CRISIS MOTIVADA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19**

La crisis sanitaria derivada de la pandemia generó un incremento de personas y familias en situación de vulnerabilidad, cuyos ingresos previos a la declaración del Estado de Alarma eran superiores a los marcados en el 'Reglamento Regulator de la prestación económica destinada a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social, de la prestación económica extraordinaria frente a situaciones de deuda hipotecaria, en el municipio de Salamanca'. Por ese motivo se diseñó una nueva línea específica de ayudas, en la que se recibieron 636 solicitudes:

- 346 expedientes concedidos, por un importe total de 622.648,53 €
- 277 expedientes denegados:
  - 33,5% por incumplir el límite de propiedades fijado en la convocatoria.
  - 32,2% por incumplir el límite de ingresos fijado en la convocatoria
  - 17,7% por no aportar la documentación solicitada en la subsanación.
  - 9,4% por incumplir el requisito de cambio de situación laboral tras el decreto el Estado de alarma.
  - 7,2% por otros motivos.



### **3. AYUDAS EXTRAORDINARIAS POR INSOLVENCIA HIPOTECARIA**

Un total de 1.247 personas han sido atendidas en la Oficina de Apoyo a Familias en Riesgo de Desahucio durante el año 2020. Las familias salmantinas en situación de emergencia social, con todos sus miembros en paro, con escasos ingresos y que no puedan hacer frente a la hipoteca, podrán acceder a una prestación de un máximo de 3.227 € en el 2020 para hacer frente a los gastos de la vivienda, mientras se trabaja en la reestructuración de la deuda hipotecaria.

- Se han abierto 700 prestaciones de información.
- Se han solicitado e iniciado 242 interlocuciones a la Oficina Central de la Junta de Castilla y León y se han alcanzado 163 acuerdos, de los cuales 98 son reestructuraciones por aplicación del Código de Buenas Prácticas, 8 daciones en pago, 42 acuerdos de reestructuración fuera de la aplicación del Código y se han alcanzado 15 acuerdos de mejora de la situación crediticia.
- Se han contabilizado 142 consultas atendidas con cita presencial, de las cuales se han abierto 71 nuevos expedientes.
- El número de prestaciones económicas tramitadas han sido 32, que han supuesto un gasto presupuestario de 100.533,88 €.

#### **Total de actuaciones llevadas a cabo en el 2020:**

- Casos abiertos desde 1/1/2020 a 31/12/2020: 71.
- Expedientes derivados de los juzgados en aplicación del Protocolo de 2017: 5.
- Tipos de acuerdos alcanzados en 2020: Total 55.
  - Cancelación total: 2.
  - Devolución de suelo y gastos: 2.
  - Enervación de ejecución hipotecaria: 1.
  - Moratorias: 6.
  - Planes de pagos: 18.



## Ayuntamiento de Salamanca

Familia e Igualdad de Oportunidades

- Ampliación de amortización: 3.
- Restructuraciones en préstamos de viviendas de la JCYL: 1.
- Restructuraciones por Código de Buenas Prácticas: 7.
- Paralizaciones de ejecución: 5.
- Suspensión de lanzamiento: 2.
- Cerrados por imposibilidad de acuerdo: 7.
- Reclamaciones en el Banco de España: 1.
- Cerrados por imposibilidad de acuerdo: 8.
- Pendientes de formalización: 1.
- Pendientes de documentación: 3.
- En proceso de negociación: 4.

Durante el año 2020 se programaron desde Servicios Sociales a través de la Oficina Local de Apoyo a Familias en Riesgo de Desahucio y en colaboración con la Fundación 'Salamanca Ciudad de Cultura y Saberes' un total de 23 talleres de 'Economía y finanzas en la Unidad familiar'. Finalmente se impartieron 19 para diferentes IES y centros de FP de la ciudad de Salamanca. Participaron 455 alumnos.



#### **4 POBREZA ENERGÉTICA-CLIENTES VULNERABLES**

En el año 2020 se han gestionado 253 solicitudes de clientes vulnerables para el pago de facturas pendientes de suministros, por un importe total de 309.994 €. Estas gestiones se han realizado con empresas suministradoras de energía eléctrica, gas y agua (Aqualia, Gas Natural-Fenosa e Iberdrola) en viviendas de familias, tramitándose aplazamientos, fraccionamientos o reanudaciones de corte de suministros.

De las 253 ayudas destinadas a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situación de urgencia social, 64 han implicado la paralización del corte de suministro, de acuerdo a la siguiente distribución:

<b>AYUDAS ECONOMICAS CONCEDIDAS</b>	<b>LUZ</b>	<b>GAS</b>	<b>AGUA</b>	<b>Paralizaciones de corte de suministros</b>
CENTRO	5	1	3	
VISTAHERMOSA	3		1	28
SAN JOSÉ	3	3		20
ROLLO	7			7
GARRIDO NORTE	12		2	3
GARRIDO SUR	1			
SAN BERNARDO	4	1	1	4
PIZARRALES	2	2		2
<b>TOTALES</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>64</b>

En aplicación del Bono Social de Clientes vulnerables en cuya tramitación es preceptivo informe de los Servicios Sociales para acreditar las circunstancias especiales relativas a Discapacidad, Violencia de Género y Dependencia grados II-III, se han realizado 339 informes.





## **5. ALQUILER SOCIAL VIVIENDAS AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA**

Se han realizado desde los CEAS, informes técnicos de valoración de situaciones sociales para la solicitud de acceso a viviendas municipales en régimen de alquiler social:

- Número total de familias solicitantes: 14.
  - CEAS San José: 11.
  - CEAS Pizarrales: 1.
  - CEAS San Bernardo: 1.
  - CEAS Vistahermosa-Buenos Aires: 1.

Desde Inclusión Social se ha pedido informes para el cambio del régimen de alquiler en precario a régimen de Alquiler Social, 15 informes han sido elaborados por los CEAS, cuya distribución es la siguiente:

- CEAS Vistahermosa-Buenos Aires: 6.
- CEAS Pizarrales: 5.
- CEAS San José: 4.



**6. VALORACIONES SOCIALES DE RENTA GARANTIZADA DE CIUDADANIA**

Las valoraciones sociales de Rentas Garantizadas de Ciudadanía impulsadas por la Gerencia Territorial durante el año 2020 y su distribución por CEAS es la siguiente:

CEAS	Resolución Expedientes				
	Aprobada	Denegada	Reanudada	Suspendida	Total
CEAS CENTRO	30	18	4	27	<b>79</b>
CEAS CHAMBERÍ- BUENOS AIRES	90	48	2	80	<b>220</b>
CEAS SAN JOSÉ-LA VEGA	186	90	15	201	<b>492</b>
CEAS ROLLO	74	40	4	84	<b>202</b>
CEAS GARRIDO NORTE	89	38	6	75	<b>208</b>
CEAS GARRIDO SUR	63	25	6	59	<b>153</b>
CEAS SAN BERNARDO-VIDAL	75	55	4	76	<b>210</b>
CEAS PIZARRALES	117	96	6	119	<b>338</b>
<b>Total</b>	<b>724</b>	<b>410</b>	<b>47</b>	<b>721</b>	<b>1.902</b>



## **7. MENORES Y JOVENES**

### **7.1 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS**

- PIF actuación: 32 casos se han trabajado durante el año 2020, siendo de ellos 7 prenatales.
- PIF medida: 29 casos. Supone la valoración del riesgo por parte de las Secciones de Protección a la infancia.

Por tanto se ha intervenido en total con 61 familias.

### **7.2 LUDOTECAS**

132 menores de 3 a 9 años han participado en las ludotecas de los CEAS durante el periodo escolar.

Se han abierto las ludotecas en los períodos de vacaciones escolares de Navidad y carnavales, ampliando el horario y ajustándolo a los días de vacaciones escolares. También se han ajustado las ludotecas a la normativa sanitaria impuesta por la pandemia Covid-19 en lo que respecta a número de participantes, distancia social y medidas higiénico-sanitarias.

### **7.3 CAMPAÑA DE VERANO**

El Programa Apúntate al Verano 2020 se desarrolló en la época estival en la red de CEAS con la participación de 430 menores y jóvenes. La programación se dirigió a *menores* de 3 a 12 años.

Se ha mantenido durante este 2020 el servicio de comidas a los menores que por conciliación familiar o por causas sociales han solicitado este servicio unido al programa de verano en el que han participado en los CEAS de San Bernardo, Centro, Garrido Norte y Sur, Pizarrales y Vistahermosa. 161 menores han utilizado este servicio en alguno de los programas en los que se han inscrito. También se ha ajustado la campaña a la normativa sanitaria impuesta por la pandemia Covid-19 en lo que respecta a número de participantes, distancia social y medidas higiénico-sanitarias. La inscripción se ha realizado a través de una plataforma informática.



<b>CEAS</b>	<b>Servicio de comida Julio</b>	<b>Servicio de comida Agosto/Septiembre</b>
CENTRO	3	--
VISTAHER-B.AIRES	41	4
GARRIDO NORTE SUR	28	24
SAN BERNARDO	32	8
PIZARRALES	12	9
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>45</b>

#### **7.4.-TALLERES DE APOYO A LA ESCOLARIZACION**

Se llevan a cabo en los CEAS de Vistahermosa/Buenos Aires, San Bernardo y El Rollo, participando un total de 69 menores, alumnos de primaria y secundaria. En coordinación con Secretariado Gitano en el CEAS de San José en un programa de apoyo a las tareas escolares con este colectivo. Durante la crisis sanitaria, se suspendió y se han comenzado de nuevo en la incorporación al curso en octubre de 2020.

#### **7.5.- COORDINACIÓN SOCIOEDUCATIVA**

Seguimiento a la escolarización desde CEAS en coordinación con centros de cada Zona de Acción Social:

<b>CEAS</b>	<b>Menores</b>
CENTRO	15
VISTAHER-B.AIRES	21
SAN JOSE	92
ROLLO	130
GARRIDO NORTE	8



## Ayuntamiento de Salamanca

Familia e Igualdad de Oportunidades

GARRIDO SUR	6
SAN BERNARDO	22
PIZARRALES	40
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>

Dentro de la participación en la subcomisión del Plan de Prevención y Control del Absentismo escolar de la ciudad de Salamanca, durante el curso 19-20 se ha realizado seguimiento a 403 menores que presentan un grado de absentismo escolar superior al 25 % y se han decidido medidas de intervención a un 33 %. La comisión se paralizó en el confinamiento al cerrarse los centros escolares.



## **8.-AULAS DE FORMACIÓN PARA LA MUJER**

Un total de 145 mujeres participan en las Aulas Culturales de la mujer que se desarrollan en los CEAS Centro, Rollo, Garrido Norte, Garrido Sur, Vistahermosa-Buenos Aires, San José y San Bernardo.

<b>CEAS</b>	<b>Aula de la Mujer</b>
CENTRO	50
VISTAHER-B.AIRES	20
SAN JOSE	28
GARRIDO NORTE	35
PIZARRALES	12
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

Este proyecto que tiene una función preventiva, dirigido a mujeres en edad adulta, tiene el objetivo de potenciar el desarrollo personal y la autoestima a través de la relación con iguales y el aprendizaje en grupo, ofreciendo un espacio de encuentro y comunicación.

Durante el año 2020 se han trabajado los siguientes contenidos:

- La igualdad entre hombres y mujeres.
- Educación para la salud.
- Educación para el consumo.
- Autorrealización, crecimiento y satisfacción personal.
- Sensibilización/tolerancia hacia otros pueblos y otras identidades.
- Resolución de conflictos personales y superación personal.
- Conocimiento de nuestra ciudad.



## 9.-TALLERES FORMATIVO OCUPACIONALES

350 personas han participado en distintos talleres formativo ocupacionales de los CEAS. Los talleres se desarrollan en diversos CEAS y tienen un carácter integrador y ocupacional. Su objetivo es potenciar conductas positivas, ofrecer espacios de encuentro y crecimiento personal, así como adquirir conocimientos, técnicas y habilidades.

Los talleres que se han desarrollado han sido refuerzo de memoria, animación a la lectura, y promoción de la salud. Estos talleres se desarrollan en los distintos CEAS de acuerdo a las necesidades de integración detectadas.

<b>CEAS</b>	<b>TALLER FORMATIVO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
CEAS CENTRO	Refuerzo de memoria	25
	Refuerzo de memoria	25
CEAS ROLLO	Educación para la salud	120
CEAS GARRIDO NORTE	Animación a la Lectura	25
	Estimulación de memoria	25
	Estimulación de memoria	25
CEAS GARRIDO SUR	Animación a la Lectura	25
	Estimulación de memoria	25
	Estimulación de memoria	25
PIZARRALES	Alfabetización	15
	Estimulación de memoria	10
	Habilidades Sociales	5
<b>TOTAL</b>		<b>350</b>



**Ayuntamiento  
de Salamanca**

Familia e Igualdad de Oportunidades

## **10. APOYO A LA ACCION SOCIAL COMUNITARIA**

Se mantiene la colaboración y coordinación las Asociaciones y colectivos en las distintas Zonas de Acción Social y el funcionamiento de los Consejos Sociales de los CEAS de San Bernardo y CEAS Rollo donde se lleva a cabo una programación Consensuada con las Entidades y Asociaciones del Barrio.

Para este programa se asigna un presupuesto de 24.000 €.





## **11. ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA SITUACION DE PANDEMIA DURANTE LOS MESES DE ABRIL A JUNIO DE 2020**

### ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

- Se han atendido un total de 221 demandas de acceso a los servicios domiciliarios públicos.
- Respecto al servicio de ayuda a domicilio:
  - Total altas urgentes tramitadas: 29.
  - Personas atendidas a fecha 21 de Junio: 1.098.
- En relación al servicio de comida a domicilio:
  - Total altas urgentes tramitadas: 53.
  - Personas en alta del servicio: 503.
- En cuanto al Servicio de Teleasistencia:
  - Total altas urgentes tramitadas: 7.
  - Personas en alta a fecha 21 de junio: 1.820.
  - Llamadas proactivas realizadas: 3.090.

### SERVICIO DE APOYO A PERSONAS CONFINADAS

Se estableció un protocolo de ayuda con Protección Civil del Ayuntamiento de Salamanca, que dependen del Servicio de Protección Civil de Bomberos, para la gestión de compra de alimentos o productos farmacéuticos, apoyo en la retirada de la basura de los hogares, o apoyo en el paseo de mascotas. Este servicio fue solicitado por un total de 33 personas.