

# Guía de Atención Social

Desde el inicio de la crisis el Ayuntamiento de Málaga ha desplegado diferentes acciones para atender las necesidades de las familias y de las personas sin hogar directamente afectadas por las consecuencias de la pandemia.

Hasta ahora se han destinado a estas distintas acciones 4.485.253,65 euros, de los que 3.521.790,02 millones se han dirigido a familias y más de 963.463,63 euros a personas sin hogar, según los datos hechos público por el área de Derechos Sociales con fecha 26 de mayo.

Tras el decreto del estado de emergencia se han atendido a 21.631 familias que han realizado algún tipo de demanda de carácter social a los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de la ciudad. Consecuencia directa de ello ha sido el aumento exponencial de ayudas y prestaciones dirigidas a las familias. Es importante destacar que el 40% de los expedientes abiertos en este periodo corresponden a familias que hasta ahora no habían necesitado de los servicios sociales municipales.

La disposición de prestaciones y recursos para atender esta demanda sigue siendo el objetivo prioritario de los Servicios Sociales, así como la atención a personas especialmente vulnerables.

## Teléfonos de atención social

El Área de Derechos Sociales está atendiendo a los usuarios a través de las líneas telefónicas de sus 12 Centros de Servicios Sociales Comunitarios y ha comenzado a conceder citas previas, en un proceso de reorganización y vuelta a la actividad cotidiana. Debido a la alta demanda se recomienda un uso responsable de estos números de teléfono y que las personas que requieran de atención social, contacten preferentemente con los teléfonos de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios y con el correo electrónico de cada centro habilitado para ello.

Sus teléfonos, que se detallan a continuación, tienen un horario de 09.00 a 14.00 horas, de lunes a viernes:

CENTRO SOCIAL	TELÉFONO	E-MAIL
CSSC 1 CENTRO, C/ Padre Jorge Lamothe, 4 C.P. 29007	951 92 60 71	<a href="mailto:css1@malaga.eu">css1@malaga.eu</a> mailto:css1@malaga.eu
CSSC 2 ESTE, C/ Dánvila y Collado, 4 C.P.29018	951 92 60 72	<a href="mailto:css2@malaga.eu">css2@malaga.eu</a> mailto:css2@malaga.eu
CSSC 3 CIUDAD JARDÍN, C/ Las Moreras, 6 C.P. 29014	951 92 60 73	<a href="mailto:css3@malaga.eu">css3@malaga.eu</a> mailto:css3@malaga.eu
CSSC 4 BAILÉN-MIRAFLORES, C/ Tejares, 50 C.P. 29009	951 92 60 74	<a href="mailto:css4@malaga.eu">css4@malaga.eu</a> mailto:css4@malaga.eu
CSSC 5 PALMA-PALMILLA, C/ Alonso Cruzado, 4 C.P. 29011	951 92 60 75	<a href="mailto:css5@malaga.eu">css5@malaga.eu</a> mailto:css5@malaga.eu

CSSC 6 CRUZ DE HUMILLADERO, C/ Fernández Fermina, 7 C.P. 29006	951 92 60 76	<a href="mailto:css6@malaga.eu">css6@malaga.eu</a> mailto:css6@malaga.eu
CSSC 7 CARRETERA DE CÁDIZ, Avda Isaac Peral, 23 C.P. 29002	951 92 60 77	<a href="mailto:css7@malaga.eu">css7@malaga.eu</a> mailto:css7@malaga.eu
CSSC 8 CHURRIANA, C/ Maestro Usandizaga, 15 C.P. 29140	951 92 60 78	<a href="mailto:css8@malaga.eu">css8@malaga.eu</a> mailto:css8@malaga.eu
CSSC 9 CAMPANILLAS, C/ Cristobalina Fernández, 4 C.P. 29590	951 92 60 79	<a href="mailto:css9@malaga.eu">css9@malaga.eu</a> mailto:css9@malaga.eu
CSSC 10 PUERTO DE LA TORRE, C/ Lara Castañeda, 61 C.P. 29190	951 92 60 70	<a href="mailto:css10@malaga.eu">css10@malaga.eu</a> mailto:css10@malaga.eu
CSSC 11 TEATINOS-UNIVERSIDAD, C/ Juan de Robles, 38 C.P. 29010	951 92 61 71	<a href="mailto:css11@malaga.eu">css11@malaga.eu</a> mailto:css11@malaga.eu
CSSC 12 HUELIN, C/ Emilio de la Cerda, 24 C.P. 29002	951 92 61 85	<a href="mailto:cssc12@malaga.eu">cssc12@malaga.eu</a> mailto:cssc12@malaga.eu

## Centros de Servicios Sociales

Desde el 21 de abril se ampliaron los canales de atención social municipal y la ciudadanía puede contactar directamente con los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de su zona. El personal de Servicios Sociales Comunitarios, en un esfuerzo sin precedentes, aumentó su horario de trabajo. En estos momentos, está atendiendo estos servicios en turnos de lunes a viernes de 09.00 a 14.00 horas. Son centros de intervención comunitaria que están compuestos por un equipo multidisciplinar que ofrece a las personas en situación de necesidad social una atención personalizada tanto a nivel individual, grupal y comunitario, mediante un estudio, valoración, planificación y tratamiento social que sea la vía de acceso a un proyecto de vida normalizados, utilizando para ello la gestión de servicios y prestaciones sociales acorde con el diagnóstico social y el marco normativo en el ámbito de lo social.

## Ayuda a domicilio

Actualmente se están atendiendo a 3.375 personas dependientes a través del Servicio de Ayuda a Domicilio. Desde el inicio de la crisis se han solicitado 1.209 suspensiones voluntarias, que mayormente son motivadas porque cuentan con el apoyo familiar que les garantiza la atención en las circunstancias actuales, aunque se les hace seguimiento telefónico por si quisieran reactivar el servicio.

Desde la empresa Municipal MÁS CERCA se mantiene el servicio y se están dando las nuevas altas que se proponen desde los Servicios Sociales Comunitarios, derivados de la actual situación de emergencia.

Se han entregado a las trabajadoras que prestan la Ayuda a Domicilio 32.750 mascarillas quirúrgicas, 12.000 mascarillas FFP1, 78.000 patucos, 65.100 guantes, 11.500 batas, 700 pantallas y 5.500 unidades de gel.

Además desde este servicio se lleva comida elaborada a 312 personas, que incluye tanto el almuerzo como la cena. Desde el inicio de la crisis se han incrementado en 150 las personas atendidas.

## Prestación de emergencia

El Ayuntamiento ha puesto en marcha una nueva prestación de urgencia, denominada PEU, que ha supuesto ya la entrega de ayudas por valor de 1.548.832,92 euros. Estas ayudas son una respuesta municipal más para ayudar a las personas y familias malagueñas con más necesidades económicas con motivo de la crisis provocada por la pandemia del coronavirus.

Ya se han tramitado un total de 5.432 prestaciones.

Su tramitación se realiza a través de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios (es preceptivo para su concesión un informe técnico de los trabajadores de estos centros) y están destinadas a garantizar la cobertura de las necesidades básicas como alimentación, higiene personal, medicamentos y artículos de limpieza y desinfección.

Estas ayudas son una respuesta especial, ágil y rápida ante la situación que se está viviendo actualmente. Sus destinatarios son las familias usuarias de los servicios sociales municipales.

El importe de las prestaciones económicas oscila entre los 150 y los 500 euros y está determinado por el número de miembros de la unidad familiar, ponderada por el número de menores de edad y personas en situación de dependencia, para compensar las necesidades especiales de estas personas.

## Lotes de comida

El Ayuntamiento ha distribuido ya un total de 7.208 lotes de comida con los que se atienden las necesidades básicas de alimentación de las familias más vulnerables de la ciudad.

El reparto, en todos los distritos municipales, se realiza en función de los criterios de los Centros de Servicios Sociales que han elaborado un listado de aquellas familias que, por su situación socioeconómica, su grado de vulnerabilidad y la existencia de menores y mayores en el domicilio, necesitan de esta ayuda municipal.

Se incluyen en estas prestaciones las demandas realizadas por la ciudadanía a través de los teléfonos de atención municipal y las que llegan derivadas de las entidades sociales de la ciudad.

Para hacer posible las entregas de comida se ha contratado a tres proveedores de alimentación (García Moreno, El Corte Inglés y Carrefour) que han demostrado un gran interés en la prestación de este servicio, facilitando la entrega de los alimentos cumpliendo los plazos de inmediatez y rapidez que estos envíos requieren.

El lote de productos para familias de hasta cuatro miembros tiene un valor de 85 a 95 euros y el destinado a familias de 5 o más integrantes oscilan entre los 120 y los 140 euros.

Los alimentos son entregados en los domicilios de las familias a través de servicios de empresas, entidades sociales, personal del ayuntamiento y de otras instituciones como Correos.

Se han repartido 544,52 toneladas de alimentos entre familias y entidades sociales.

## Tarjetas de alimentación

Este servicio ha llegado a un total de 4.978 familias perceptoras de tarjetas de compras de alimentos para utilizar en supermercados. Esta es una iniciativa conjunta del Ayuntamiento de Málaga y Cruz Roja para la cobertura de las necesidades básicas de las familias sin recursos.

Este recurso se ha hecho posible tras la implementación en Málaga del programa nacional de Cruz Roja "Responde". Las tarjetas son subvencionadas por el Ayuntamiento de Málaga y Cruz Roja y a ellas el consistorio ha destinado 600.000 euros.

Los destinatarios son indicados por los Servicios Sociales municipales entre aquellas familias que no tienen capacidad económica para afrontar la actual situación de emergencia. La entrega de las tarjetas las hace Cruz Roja, que les indica a las familias los supermercados en los que pueden comprar.

Hay dos modalidades de tarjeta. Para las unidades familiares de hasta 3 miembros tienen un valor de 100 euros y las destinadas a familias de 4 o más integrantes facilitan una compra de 200 euros.

## Personas sin hogar

El Ayuntamiento tiene en marcha cuatro dispositivos creados para hacer frente a la atención de las personas sin hogar en la actual crisis sanitaria y que se han ido incorporando de manera paulatina: la Residencia el Convento, el Albergue Juvenil de Torremolinos, la Residencia Betania y un dispositivo especial para personas mayores de reciente apertura.

Este último dispositivo especial de titularidad municipal presta una atención especializada centrada en la persona con el objetivo de lograr la normalización e incorporación social. Responde a las necesidades de personas mayores sin hogar, como alojamiento transitorio como punto de partida hacia otros recursos de carácter residencial estable en el marco de la dependencia. Se ha dotado con un equipo de atención personal y el resto de servicios de carácter socios sanitario serán los de la comunidad.

Todos estos dispositivos se coordinan desde Puerta Única y ofrece este servicio a 330 personas en los equipamientos tanto municipales como a los que corresponden a entidades sociales de la ciudad.

## Mayores

El seguimiento telefónico y la atención a los mayores que viven solos se realiza en colaboración con Cruz Roja, la Fundación Harena y el Teléfono de la Esperanza.

Se han coordinado los trabajos de desinfección en el interior de los centros, realizado gracias al patrocinio de Muelle Uno, y se ha hecho un seguimiento de sus necesidades en 75 residencias de mayores y centros de atención a personas con discapacidad de la ciudad. Las desinfecciones realizadas han sido 127, ya que en algunos de ellos se han realizado en más de una ocasión.

## Violencia de género

En el Negociado de Violencia de Género se hace el seguimiento de 179 mujeres, con cinco nuevos casos desde el establecimiento del estado de alarma. A ello se suma el acompañamiento a 64 mujeres desde el Servicio Urgente de Atención a Mujeres SUAM.

El Negociado de Violencia de Género realiza entre sus funciones la atención social, psicológica, laboral, jurídica y educativa.

Los teléfonos de atención ante la violencia de género: 951 92 60 06 y 951 92 67 63 en horario de 08.00 a 15.00 horas de lunes a viernes.

Teléfono URGENTE 24 HORAS de atención jurídica ante la violencia de género (SUAM) 951 92 60 10 para el acompañamiento a la interposición de denuncias, gestión orden de alejamiento, etc.

Información y citas previas: [comunicaciones.igualdad@malaga.eu](mailto:comunicaciones.igualdad@malaga.eu) [  
mailto:comunicaciones.igualdad@malaga.eu ]

## Intérprete lengua de signos

El Servicio de Interprete de Lengua de Signos del Ayuntamiento de Málaga, prestado por la empresa municipal MÁS CERCA, ha intensificado su actividad con motivo de la crisis sanitaria del Coronavirus para dar respuesta a la demanda y necesidades de personas sordas (gestiones de ayudas, trámites, entrevistas con servicios sociales, orientación sobre aplicaciones de recursos sociales y la permanente coordinación con la Sociedad Federada de personas sordas).

**Videollamadas:** En este tiempo, se han realizado 232 atenciones a través de videollamadas, de las que se han derivado múltiples gestiones que incluyen solicitud de alimentos, cuestiones fiscales, ayuda a domicilio, prestaciones de servicios de dependencia y necesidades psicológicas, entre otros.

Además, se han signado ruedas de prensa y vídeos con información de servicio público que el Ayuntamiento ha distribuido a través de sus canales en redes sociales.

**Readspeaker:** La herramienta de accesibilidad Readspeaker que el Ayuntamiento ofrece (a través del Centro Municipal de Informática) en las páginas webs municipales para facilitar la lectura de éstas a las personas con discapacidad visual, ha evidenciado un incremento de uso en estos meses y ha registrado en abril, con 4.611 accesos, el dato más alto del último año.

De acuerdo a los datos del CEMI, ha habido, en total, 7.899 accesos a esta herramienta en los meses de marzo y abril y los recursos más consultados han sido las notas de prensa, la sede electrónica y la web de Derechos Sociales.

**Convocatoria general de subvenciones:** En estos meses, desde el Área de Accesibilidad, se han realizado los trámites correspondientes a la Convocatoria General de Subvenciones, a la que se han presentado un total de 91 proyectos, de los que se han aprobado 78 proyectos.

En la actualidad se encuentra publicada la Propuesta de Resolución Provisional. El importe total de los proyectos aprobados inicialmente es de 84.267 euros.

**Área de Accesibilidad:** El Ayuntamiento de Málaga mantiene un contacto continuo con las entidades de la ciudad que trabajan en la atención a las personas con discapacidad a través de la Agrupación de Desarrollo Málaga Accesible, que sigue trabajando para este colectivo. Además, ofrece atención telemática a la ciudadanía en el teléfono 951 92 60 21 en horario de 08.00 a 15.00 horas.

## Coordinación entidades sociales

Con respecto a la coordinación con otras entidades expertas en adicciones, prevención de suicidios, atención a personas con cáncer, LGTBI, infancia y familia o personas sin Hogar, se han mantenido los espacios de trabajo habituales de forma telemática y se han puesto en marcha iniciativas para este período concreto como la campaña "En la cuarentena no bajemos la guardia."

Los Servicios Sociales Comunitarios en colaboración con el tercer sector, mantienen su actividad diaria y mantienen la comunicación con las personas que necesitan especial atención. Desde el 14 de marzo 18 asociaciones, entidades de reparto y comedores sociales han sido reforzados con ayuda municipal.

## Medidas Sociales de EMASA

La Empresa Municipal de Aguas ha puesto en marcha, desde el primer momento, medidas para garantizar el suministro a toda la población de forma ininterrumpida. Entre ellas, en el caso de los procesos de corte por impago, el procedimiento queda temporalmente suspendido para asegurar el abastecimiento mientras se mantenga el estado de alarma.

Además, aprobó el pasado mes de marzo la prórroga de las ayudas del fondo social para el mantenimiento del servicio con el objetivo de paliar las consecuencias de la crisis del coronavirus y asegurar el abastecimiento de agua potable a colectivos vulnerables. Esta medida beneficia a aquellas prestaciones cuyo vencimiento estaba previsto entre el 15 de marzo y el 15 de septiembre de este año, y se prolongará hasta el próximo 30 de septiembre con la cuantía proporcional aprobada en cada caso.

Los interesados en las ayudas del fondo social de Emasa deben contactar con el Teléfono Municipal de Información, 010, donde les indicarán cómo tramitar la solicitud. Los requisitos que deben reunir los solicitantes pueden consultarse en el procedimiento del fondo social que está disponible en la página web de Emasa ([www.emasa.es](http://www.emasa.es) [ <http://www.emasa.es> ]).

## Plan de ayuda extraordinario

Se ha puesto en marcha un plan de ayuda extraordinario de refuerzo a las familias con una dotación de 750.000 euros que incluye: la Convocatoria Extraordinaria de Subvenciones para atender las necesidades alimentarias como consecuencia del Covid-19 dotada con 150.000 euros; la contribución de 100.000 euros a “La Gran Recogida por el Covid19” del Banco de Alimentos Costa del Sol; y el incremento hasta 500.000 euros de la Convocatoria de Subvenciones a en Málaga a entidades sin ánimo de lucro, para que faciliten la compra de productos de primera necesidad a personas con dificultades económicas. Se espera atender con estas medidas a 5.000 familias nuevas a través de las entidades sociales.

## Mesas territoriales de transición e inclusión

El Ayuntamiento de Málaga, a través del Área de Derechos Sociales, constituye a partir de la última semana de mayo y en cada uno de los 11 distritos municipales las Mesas Territoriales de Transición e Inclusión, destinadas a dar respuestas a corto y medio plazo a las necesidades sociales de las familias afectadas por la pandemia.

Estas mesas de trabajo generarán dinámicas de red en las que aglutinar la coordinación y colaboración de instituciones y entidades sociales para la construcción de soluciones efectivas a las demandas planteadas por las familias.

Serán significativos los mecanismos de corresponsabilidad con los agentes y actores sociales de cada distrito municipal, que propiciarán dinámicas de relación más cercanas al ciudadano en cada uno de los barrios y distritos.

Las Mesas Territoriales tendrán dos líneas de actuación. En la Línea de Transición se ofrecerán respuestas urgentes e inmediatas y estarán integradas en ellas las organizaciones que desarrollan su acción en el reparto

de alimentos y la cobertura de necesidades básicas. La Línea de Inclusión construye alternativas que puedan restablecer las condiciones de vida de las personas afectadas por la crisis, fundamentalmente en aquellas familias que no pertenecen al circuito de los servicios sociales. Se integran en ella las organizaciones existentes en los distritos que trabajan en la inclusión social, el empleo, la salud y la educación.

De este modo, el Ayuntamiento de Málaga no sólo responde a las necesidades económicas y sociales urgentes de las familias afectadas por la crisis de la Covid19, sino que une sinergias con el resto de los actores sociales para ofrecer soluciones de futuro a estas familias para que restablezcan su cotidianeidad anterior a la crisis.