



# *Memoria de Actividades*

## *Ejercicio 2012*

**Dirección General de Igualdad de Oportunidades**



<b>1.</b>	<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.</b>	<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INMIGRACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.</b>	<b>ESTRATEGIA PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES DE LA CIUDAD DE MADRID 2011-2015. ....</b>	<b>17</b>
<b>2.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE PROMOCION DE LA IGUALDAD Y ATENCIÓN A LAS MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.</b>	<b>PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO .....</b>	<b>21</b>
2.1.1	Introducción.....	21
2.1.2	Recursos asociados.....	21
2.1.2.1	Agentes de Igualdad en los distritos.....	22
2.1.2.2	Espacios de Igualdad.....	22
2.1.3	Programas y Servicios.....	26
2.1.3.1	Servicio de Asesoramiento Técnico especializado en enfoque integrado de género (E.I.G.).....	26
2.1.3.2	Servicio de Orientación e Información especializada en género.....	28
2.1.3.3	Servicio de Apoyo a las políticas de igualdad y conciliación en las empresas: .....	29
2.1.3.4	Programa de Empoderamiento.....	34
2.1.4	Actuaciones de Conmemoración del Día Internacional de las Mujeres (8 de Marzo).....	36
2.1.5	Programas formativos.....	37
2.1.6	Investigaciones y estudios.....	38
2.1.7	Coordinación institucional.....	39
<b>2.2.</b>	<b>PROGRAMAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....</b>	<b>40</b>
2.2.1	Introducción.....	40
2.2.2	Recursos asociados.....	41
2.2.2.1	Servicio de Atención a la Violencia de Género 24 horas (S.A.V.D. 24 horas, en adelante). .....	41
2.2.2.1.1	Red de alojamiento protegido.....	43
2.2.2.1.2	Puntos municipales I y II del Observatorio Regional de la Violencia de Género.....	45
2.2.2.1.3	Servicio de Atención Psicosocioeducativa Mercedes Reyna: .....	48
2.2.2.2	Contra la explotación sexual: prostitución y trata.....	51
2.2.2.2.1	Unidad Móvil de atención a mujeres en situación de prostitución.....	52
2.2.2.2.2	Centro de atención integral a mujeres en situación de prostitución.....	56

2.2.2.2.3	Alojamiento de emergencia para mujeres víctimas de explotación sexual. ....	61
2.2.3	Programas y Servicios.....	62
2.2.3.1	Programa de prevención de violencia de género en el ámbito educativo. ....	62
2.2.3.2	Programa de ocio y tiempo libre compartido para víctimas de violencia de género. ....	63
2.2.3.3	Programa de inserción sociolaboral para mujeres en prostitución.....	65
2.2.4	Actuaciones de conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25 de noviembre). ....	68
2.2.5	Programas Formativos. ....	70
2.2.6	Investigaciones.....	73
2.2.7	Campañas de sensibilización y difusión de la Estrategia para la Igualdad a través de la Intranet. ....	74
2.2.8	Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid. ....	76
3.	<b>DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN. ....</b>	<b>79</b>
3.2.	<b>CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL COLECTIVO DE ORIGEN EXTRANJERO EN MADRID. ....</b>	<b>79</b>
3.2.1	Distribución de Población Extranjera por Distritos.....	79
3.3.	<b>II PLAN MADRID DE CONVIVENCIA SOCIAL E INTERCULTURAL. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>81</b>
3.3.1	Objetivos Específicos. ....	83
3.3.2	Información y Análisis.....	85
3.3.2.1	Página Web y Redes Sociales. ....	85
3.3.2.2	Secretaría Técnica del Foro Madrid. ....	86
3.3.2.3	Espacio Web de Información en Materia de Inmigración.....	86
3.3.2.4	Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante. ....	88
3.3.2.5	Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid (SOJEM). ....	102
3.3.2.6	Servicio de Interpretación y Traducción. ....	111
3.3.2.7	Centro de Documentación en Materia de Inmigración. ....	114
3.3.3	Acogida. ....	114
3.3.3.1	Centro de Acogida Temporal para Inmigrantes “San Blas”. ....	118
3.3.3.2	Centro de Acogida “Ciudad Lineal”. ....	122
3.3.3.3	Programa de Acogida a Familias Inmigrantes. ....	125
3.3.3.4	Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Población Inmigrante. ....	128
3.3.3.5	Pisos de Acogida para la Población Inmigrante. ....	136

3.3.3.6	Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano .....	138
3.3.3.7	Programa Integral de Prevención de Situaciones de Exclusión Social para Jóvenes Inmigrantes.....	144
3.3.3.8	Centro de Día y Comedor Social.....	152
3.3.4	Formación .....	154
3.3.4.1	Programa Municipal de Formación Interna en Inmigración e Interculturalidad.....	154
3.3.4.2	Formación en Lengua Española.....	155
3.3.5	Integración Social y Convivencia.....	162
3.3.5.1	Servicio de Dinamización de Espacios Públicos.....	163
3.3.5.2	Servicio de Dinamización de Parques y Canchas Deportivas (DPCD). ....	170
3.3.5.3	Servicio de Dinamización Vecinal (SDV). ....	174
3.3.6	Sensibilización y lucha contra el Racismo.....	180
3.3.6.1	Atención Jurídica en Materia de Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia.....	184
3.3.7	Participación Social .....	185
3.3.7.1	Foro Madrid de Diálogo y Convivencia. ....	186
<b>3.4.</b>	<b>COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>189</b>
3.4.1	Colaboración del Departamento de Inmigración con otras Areas y Organismos del Ayuntamiento de Madrid. ....	189
<b>3.5.</b>	<b>ACTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN MATERIA DE INTEGRACIÓN. ....</b>	<b>191</b>
3.5.1	Participación en Foros Nacionales e Internacionales.....	191
<b>4.</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR. ....</b>	<b>201</b>
<b>4.1.</b>	<b>PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES.....</b>	<b>201</b>
4.1.1	Introducción.....	201
4.1.2	El Servicio de Samur Social .....	204
4.1.2.1	La Central de Samur Social. ....	208
4.1.2.2	Las Unidades Móviles. ....	214
4.1.2.3	Actuacion en las emergencias colectivas y grandes emergencias.....	215
4.1.2.4	Ayudas económicas para Emergencias Sociales.....	216
4.1.2.5	Gestión de Alojamientos. ....	217
4.1.2.6	Otras actuaciones del Samur Social .....	218
4.1.2.6.1	Mayores en Riesgo. ....	218
4.1.2.6.2	Actuaciones en Mendicidad Infantil.....	224
4.1.2.7	Actuaciones del Samur Social en Jornadas, Simposiums, Simulacros y otras Actividades Formativas. ....	226

<b>4.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.....</b>	<b>227</b>
4.2.1 Introducción.....	227
4.2.2 VI Recuento nocturno de Personas sin Hogar en situación de calle.....	230
4.2.3 Equipos de calle de Samur Social.....	231
4.2.4 Los Centros Abiertos.....	240
4.2.5 Centro Municipal de Acogida San Isidro. ....	245
4.2.6 Centro de Acogida Juan Luis Vives.....	269
4.2.7 Centro Municipal de Baja Exigencia “Puerta Abierta”.....	286
4.2.8 Piso de Apoyo al tratamiento para Personas sin Hogar con problemas de adicción al alcohol.....	297
4.2.9 Programa de Intervención con Jóvenes sin Hogar.....	303
4.2.10 Campaña Municipal contra el frío 2011/2012.....	307
4.2.11 Programa con la Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados (FACIAM). ....	314
4.2.12 Foro Técnico local sobre las Personas sin Hogar en Madrid. ....	317
4.2.13 Programa de Trabajo en Beneficio de la Comunidad.....	321
<b>5. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL.....</b>	<b>327</b>
<b>5.2. EL PLAN DE INCLUSIÓN SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID .....</b>	<b>328</b>
<b>5.3. ALOJAMIENTOS NO INSTITUCIONALIZADOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.....</b>	<b>333</b>
5.3.1 Subprograma de Emergencias.....	333
5.3.2 Subprograma Preventivo.....	334
5.3.3 Subprograma de Desinstitucionalización.....	335
5.3.4 Datos de Atención.....	336
5.3.4.1 Personas alojadas y con intervención.....	336
5.3.4.2 Personas atendidas que han causado baja en el Programa. ....	336
5.3.4.3 Nivel de ocupación de plazas.....	337
5.3.4.4 Procedencia de la demanda.....	338
5.3.4.5 Distribución territorial de las derivaciones desde Servicios Sociales de Atención Primaria.....	339
5.3.4.6 Distribución de grupos por edad. ....	339
5.3.4.7 Personas incorporadas al Programa en 2012.....	339
5.3.4.8 Estado Civil. ....	340
5.3.4.9 Personas con tratamiento por enfermedad física, mental y/o adicciones.....	340
<b>5.4. TALLERES DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL.....</b>	<b>341</b>
5.4.1 Datos de Atención.....	342
5.4.1.1 Movilidad, altas y bajas.....	343

5.4.1.2	Procedencia y derivación.....	343
<b>5.5.</b>	<b>PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.....</b>	<b>344</b>
5.5.1	Datos de Atención .....	345
5.5.1.1	Personas atendidas. ....	345
5.5.1.2	Personas incorporadas en 2012. ....	346
5.5.1.3	Forma de acceder al Programa.....	347
5.5.1.4	Bajas en el Proyecto. ....	347
5.5.1.5	Perfil de los usuarios.....	347
5.5.1.6	Permanencia en el programa.....	353
5.5.1.7	Problemas planteados. ....	354
5.5.1.8	Sucesos vitales estresantes.....	355
5.5.2	Equipamientos Unipersonales.....	356
5.5.2.1	Forma de acceder al recurso .....	356
5.5.2.2	Derivaciones. ....	357
5.5.2.3	Permanencia. ....	357
5.5.2.4	Mantenimiento del equipamiento. ....	358
<b>5.6.</b>	<b>CONVENIO CON LA COMPAÑÍA DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAÚL-PROVINCIA DE MARILLAC, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR Y CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR.....</b>	<b>358</b>
5.6.1	Datos de Atención. ....	359
5.6.1.1	Comedor. ....	359
5.6.1.2	Centro de Día.....	360
<b>5.7.</b>	<b>CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN CON EL INSTITUTO DE REALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN SOCIAL (IRIS). ....</b>	<b>361</b>
5.7.1	Datos de Atención año 2012. ....	362
5.7.1.1	Población en núcleos chabolistas en proceso de realojoamiento.....	362
5.7.1.2	Núcleo Francisco Álvarez ("El Gallinero"). ....	362
5.7.1.3	Acompañamiento social de familias adjudicatarias de vivienda en altura. ....	365
<b>5.8.</b>	<b>PROGRAMA DE VIVIENDAS SOLIDARIAS EN LA CIUDAD DE MADRID. ....</b>	<b>367</b>
5.8.1	Beneficiarios.....	367
5.8.2	Requisitos de Acceso al Programa. ....	368
5.8.3	Tiempo de Permanencia. ....	369
5.8.4	Lugar de la Solicitud del Recurso. ....	369
<b>5.9.</b>	<b>PRESTACIONES SOCIALES DE CARÁCTER ECONÓMICO....</b>	<b>370</b>
5.9.1	Distribución Territorial Prestaciones Económicas 2012. ....	372

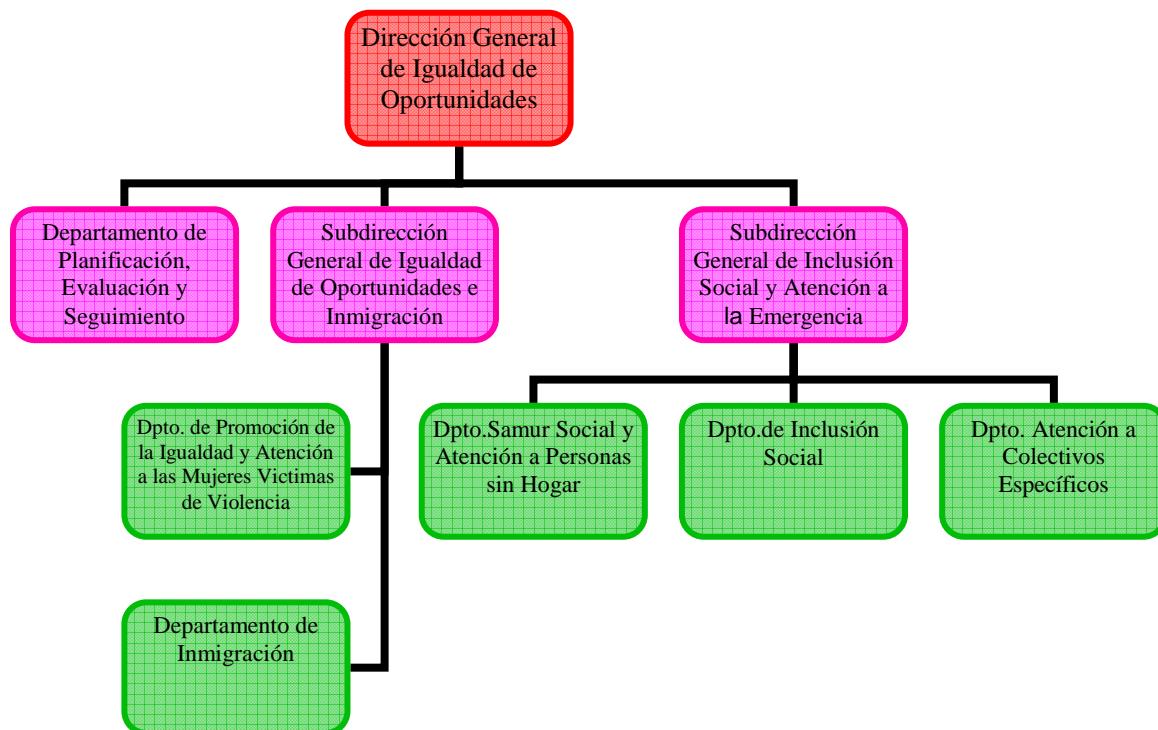
<b>6.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>377</b>
<b>6.2.</b>	<b>PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ....</b>	<b>378</b>
6.2.1	Centros Municipales para la Atención de Personas con Discapacidad Intelectual.....	379
6.2.1.1	Centro Ocupacional Municipal Villaverde.....	379
6.2.1.2	Centro de día Navas de Tolosa.....	387
<b>6.3.</b>	<b>SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS PARA PERSONAS SORDAS. ....</b>	<b>395</b>
<b>6.4.</b>	<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA.....</b>	<b>402</b>
<b>6.5.</b>	<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD INTELLECTUAL.....</b>	<b>408</b>
<b>6.6.</b>	<b>PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR.....</b>	<b>415</b>
6.6.1	Actividades de Respiro Familiar desarrolladas a través de Famma-Cocemfe Madrid.....	418
6.6.2	Actividades de Respiro Familiar desarrolladas a través de Feaps-Madrid. ....	419
6.6.3	Actividades de Respiro Familiar desarrolladas a través de Apanefa.....	421
6.6.4	Datos Totales de las Actividades de Respiro Familiar. ....	424
<b>6.7.</b>	<b>CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD.....</b>	<b>427</b>
<b>6.8.</b>	<b>OTRAS ACTIVIDADES EN DISCAPACIDAD REALIZADAS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. ....</b>	<b>429</b>
<b>7.</b>	<b>ACTUACIONES TRANSVERSALES: APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COLABORACIÓN INSTITUCIONAL: .....</b>	<b>461</b>
<b>7.1.</b>	<b>SUBVENCIONES.....</b>	<b>461</b>
<b>7.2.</b>	<b>INFORMES PARA LA DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE LAS ASOCIACIONES.....</b>	<b>468</b>
<b>7.3.</b>	<b>SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....</b>	<b>469</b>
<b>7.4.</b>	<b>LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL PLANEAMIENTO URBANISTICO.....</b>	<b>470</b>

## **1. INTRODUCCION.**

En la presente Memoria se presentan los programas, recursos y servicios ofertados en el año 2012 a la ciudadanía madrileña desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades -en adelante DGIO- para potenciar la igualdad entre hombres y mujeres en nuestra ciudad y para favorecer la inclusión social de determinados colectivos que, por diversas circunstancias personales, familiares, relaciones, formativas o laborales, presentan situaciones de vulnerabilidad social (mujeres víctimas de violencia o explotación sexual, personas sin hogar, personas con algún tipo de discapacidad, población de origen inmigrante, minorías étnicas etc)..

Igualmente se reflejan en la Memoria las distintas actuaciones desarrolladas a lo largo del año para atender las situaciones de emergencia, tanto individuales como colectivas, que han ocurrido en una gran ciudad como Madrid.

La Memoria se presenta siguiendo la estructura organizativa que figura a continuación, creada para asumir las nuevas competencias encomendadas a la DGIO por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 21 de junio de 2011 y que fueron ratificadas por Acuerdo del mismo órgano de 5 de enero de 2012.



Mediante dicha estructura organizativa la DGIO ha desarrollado durante el ejercicio 2012, los siguientes programas de actuación:

- El Programa para la Promoción de la Igualdad y la atención a mujeres víctimas de violencia de género y/o explotación sexual.
- El Programa de atención a la población de origen inmigrante.
- El Programa de atención a las personas sin hogar y a las emergencias sociales.
- El Programa de atención a las personas con algún tipo de discapacidad.
- El Programa de atención para la inclusión social de otros colectivos vulnerables.

Todos estos programas se han visto complementados con acciones destinadas al apoyo a la iniciativa social y al fomento del asociacionismo y de la participación ciudadana.

Para el desarrollo de todos estos programas y el cumplimiento de las competencias y objetivos que la DGIO tiene encomendados, ha contado durante 2012 con un crédito definitivo realizable de **32.546.481** euros y el grado de ejecución presupuestaria ha sido de **98,82 %** (porcentaje ejecutado) del total del presupuesto asignado.

Con cargo a dicho presupuesto se han suscrito **30** Convenios de colaboración con distintas instituciones y organizaciones y se ha financiado **45** Contratos para la gestión de los recursos y servicios adscritos a la DGIO.

Asimismo con cargo a dicho crédito se han subvencionado **104** proyectos de otras tantas entidades de la iniciativa social que han desarrollado actividades que complementan las competencias municipales en materia de igualdad y de inclusión social.



***Subdirección General  
de Igualdad de Oportunidades e  
Inmigración***

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades



### **1.1. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INMIGRACIÓN.**

La Subdirección General de Igualdad de Oportunidades e Inmigración de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades tiene entre sus funciones las siguientes:

1. Fomentar el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar situaciones de desigualdad y desventaja social de las mujeres respecto a los hombres.
2. Promover y desarrollar medidas y programas para erradicar cualquier forma de violencia hacia las mujeres.
3. Impulsar programas para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
4. Desarrollar proyectos y acciones para garantizar el acceso de la población inmigrante a los servicios y recursos en igualdad de condiciones con la población autóctona y favorecer su integración en la ciudad de Madrid y gestión de servicios de acogida para inmigrantes.
5. Elaboración de Planes para fomentar la igualdad entre mujeres y hombres así como la integración de la población inmigrante, su seguimiento y evaluación.

Los objetivos y líneas de actuación que constituyen el marco del desarrollo de la funciones atribuidas a la Subdirección General están recogidos en el II

**Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural** en materia de Inmigración y en la **Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015** en lo relativo a la Promoción de la Igualdad de Oportunidades.

La Subdirección General de Igualdad de Oportunidades e Inmigración, se estructura y realiza sus actuaciones a través de dos Departamentos:

- **El Departamento de Promoción de Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia**, que gestiona la red municipal de atención a mujeres víctimas de violencia, los programas orientados a impulsar la conciliación entre la vida persona, familiar y laboral y es responsable de la Red de Agentes de Igualdad.
- **Departamento de Inmigración**, que gestiona la puesta en marcha y desarrollo de proyectos dirigidos a la integración de la población inmigrante en la ciudad de Madrid y servicios de acogida para población inmigrante, así como la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural.

## **1.2. ESTRATEGIA PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES DE LA CIUDAD DE MADRID 2011-2015.**

El marco general de las políticas de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid es la **Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015** (en adelante Estrategia) aprobada por la Junta de Gobierno el 4 de Noviembre de 2010.

Su objetivo general es impulsar el avance efectivo hacia la igualdad real entre mujeres y hombres en nuestra ciudad a través de la incorporación del enfoque integrado de género en todas las políticas municipales, tanto en la gestión municipal como en las políticas dirigidas a la ciudadanía y en las políticas dirigidas a las mujeres.

Para llevar a cabo este objetivo general la Estrategia comprende dos objetivos concretos y cinco ámbitos de actuación.

- Objetivo 1 Incorporar el enfoque integrado de género tanto en el Ayuntamiento como gestor de bienes y servicios, como en el Ayuntamiento como empleador.
- Objetivo 2: Alcanzar la Igualdad real entre mujeres y hombres en la ciudad de Madrid a través de la sensibilización en la población y el empoderamiento de las mujeres.
- Ámbitos de actuación:
  - Coeducación.
  - Empoderamiento.
  - Participación de las Mujeres en la vida de la ciudad.

- Organización social corresponsable.
- Violencia de género.

Cada año los objetivos de trabajo planteados en la Estrategia se concretan en el correspondiente Programa Operativo (POA). El POA de 2012, aprobado el 9 de abril de 2012 por la Comisión Ejecutiva de la Estrategia propuso desarrollar un total de 115 actuaciones, un 12% más que el POA del año 2011.

De estas 115 actuaciones, 24 correspondían al objetivo nº 1 (incorporar el enfoque integrado de género a la gestión municipal) de las que 20 se centraban en el ámbito del Ayuntamiento como gestor de bienes y servicios y las 4 restantes al del Ayuntamiento como empleador y las otras 91 actuaciones correspondían al objetivo nº 2 (Alcanzar la Igualdad real entre mujeres y hombres en la ciudad de Madrid a través de la sensibilización en la población y el empoderamiento de las mujeres).

Hay que destacar que el POA 2012 ha alcanzado un alto grado de cumplimiento pues de sus 115 actuaciones previstas se han desarrollado 96, situándose en nivel de cumplimiento en el 83,5% para las actuaciones correspondientes al objetivo nº 1 y en el 84% para las del objetivo nº 2, alcanzándose igualmente un grado de idoneidad muy alto del 93,4%.

Por último cabe señalar que si bien la Dirección General de Igualdad de Oportunidades es la encargada de impulsar y coordinar el Programa Operativo, en su ejecución participan todos los organismos implicados en la Estrategia y gracias al alto nivel de compromiso de todos ellos es como se ha alcanzado tan elevado nivel de cumplimiento del POA 2012. Así destacaremos que la Comisión Transversal de Género ha implementado el 85% de sus actuaciones, el consejo Municipal de las Mujeres el 88% y la Dirección general de Igualdad de Oportunidades el 83%.



*Departamento  
de Promoción de la Igualdad  
y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia*

**Dirección General de Igualdad de Oportunidades**



## **2. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y ATENCIÓN A LAS MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA.**

En cumplimiento de los objetivos planteados en la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015, El Departamento de Promoción de la Igualdad y Atención a las Mujeres Victimas de Violencia ha desarrollado durante el año 2012, de acuerdo a dos grandes líneas de trabajo: **Programas para la Promoción de la Igualdad de Género y Programas contra la Violencia de Género.**

### **2.1. PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO**

#### **2.1.1 Introducción.**

El objetivo prioritario es la promoción activa de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, a través del desarrollo de distintas actuaciones que incluyen la perspectiva de género en todas sus fases, incidiendo en la eliminación de las situaciones de desventaja social de las mujeres respecto de los hombres.

#### **2.1.2 Recursos asociados.**

Para el desarrollo de esta línea de actuación, el Departamento de Promoción de la Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia está dotado de una red de recursos territorializada, compuesta por, un lado, por agentes de igualdad en los distritos (como mínimo, un/a profesional por distrito), y 5 espacios de igualdad, como dispositivos a los que les corresponde la atención de entre uno y cuatro distritos, dando cobertura entre todos ellos al conjunto del Municipio.

### **2.1.2.1 Agentes de Igualdad en los distritos.**

Como profesionales de referencia del desarrollo del principio de igualdad en el ámbito distrital, la localización de las agentes de igualdad se centra en tres tipos específicos de dependencias municipales (Juntas Municipales, Centros Culturales y Centros de Servicios Sociales).

Entre las funciones principales desarrolladas por este personal técnico especializado se incluye:

- Diagnóstico y análisis de la situación y posición de mujeres y hombres para la detección de desigualdades de género.
- Asistencia Técnica para la incorporación progresiva de la perspectiva de género de forma transversal tanto en proyectos y programas de actuación como en procedimientos de gestión.
- Diseño, gestión y valoración de actuaciones y asesoramiento en medidas de promoción de igualdad de género y para el empoderamiento de las mujeres.

### **2.1.2.2 Espacios de Igualdad.**

Los Espacios de Igualdad pretenden dar respuesta al objetivo de “Alcanzar la igualdad real entre mujeres y hombres de la ciudad de Madrid a través de la sensibilización a la población y el empoderamiento de las mujeres”, descrito en la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015, a través de:

- Sensibilizar a la población del municipio de Madrid para avanzar hacia una igualdad real entre mujeres y hombres a través de la visibilización de las brechas de género promoviendo un cambio de actitudes y dando a conocer las políticas de igualdad. En los Espacios de Igualdad se desarrollan actividades culturales, recreativas, de promoción artística, cinematográfica, ocio, acciones formativas, así como acciones de difusión de las actividades vinculadas con la igualdad.
- Fomentar el empoderamiento de las mujeres: Facilitar las condiciones para que las mujeres generen procesos individuales y colectivos de toma de conciencia de su poder mediante la atención e información especializada, la participación en espacios de reflexión y trabajo grupal, y el fortalecimiento de su participación en la ciudad de Madrid. A las mujeres atendidas se les impulsa para desarrollar un conjunto de habilidades personales, formativas, laborales y sociales, se potencia la autoestima, el apoyo mutuo, la confianza en sí mismas, como agentes y protagonistas de su propia historia y se apoya el fortalecimiento de las organizaciones de mujeres.

Los Espacios de Igualdad se conciben como equipamientos de atención integral dirigidos a favorecer el desarrollo personal y social y la máxima autonomía personal, social, económica y laboral de las mujeres atendidas en ellos.

Para el desarrollo de sus funciones, tanto los Espacios de Igualdad como el Centro de Atención Social a las Mujeres Dulce Chacón, cuentan con equipos de profesionales cualificados para la atención social, jurídica, psicológica y formativa.

Los Espacios de Igualdad dependientes de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades son los siguientes:

- Espacio de Igualdad “María Zambrano”, Distrito de Chamberí.
- Espacio de Igualdad “Clara Campoamor”, Distrito de Villaverde.
- Espacio de Igualdad “María de Maeztu”, Distrito de Carabanchel.
- Centro de Atención Social a Mujeres “Dulce Chacón”, Distrito de Villaverde.
- Espacio de Igualdad “Hermanas Mirabal”, Distrito de Tetuán

Todos ellos mantienen un horario de atención de 10:00 a 14:00 horas y de 16:30 a 20,30h de lunes a viernes.

**Datos de atención durante 2012 en Espacios de Igualdad y**  
**Centro de Atención Social a Mujeres Dulce Chacon**

ESPACIO DE IGUALDAD	Nº EXPEDIENTES NUEVOS	Nº EXPEDIENTES EN ACTIVO DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS
<b>María Zambrano</b>	635	352	987
<b>Clara Campoamor</b>	293	192	485
<b>Dulce Chacón</b>	247	522	769
<b>María de Maeztu</b>	551	261	812
<b>Hermanas Mirabal</b>	720	716	716
<b>TOTAL</b>	<b>2446</b>	<b>2043</b>	<b>3769</b>

<b>ESPACIO DE IGUALDAD</b>	<b>Nº ACTIVIDADES CERRADAS</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES CERRADAS</b>	<b>Nº ACTIVIDADES ABIERTAS</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES ABIERTAS</b>
<b>María Zambrano</b>	111	1161	26	429
<b>Clara Campoamor</b>	51	810	35	787
<b>Dulce Chacón</b>	32	796	36	587
<b>María de Maeztu</b>	58	822	41	1514
<b>Hermanas Mirabal</b>	10	436	18	310
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>4025</b>	<b>156</b>	<b>3627</b>

<b>ESPACIO DE IGUALDAD</b>	<b>TOTAL PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES GRUPALES</b>
<b>María Zambrano</b>	1590
<b>Clara Campoamor</b>	1597
<b>Dulce Chacón</b>	2461
<b>María de Maeztu</b>	2336
<b>Hermanas Mirabal</b>	746
<b>TOTAL</b>	<b>8730</b>

<b>ESPACIO DE IGUALDAD</b>	<b>ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES SENSIBILIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN COMUNITARIA</b>
<b>María Zambrano</b>	12	1469
<b>Clara Campoamor</b>	2	400
<b>Dulce Chacón</b>	4	773
<b>Maria de Maeztu</b>	17	730
<b>Hermanas Mirabal</b>	4	42
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>3414</b>

ESPACIO DE IGUALDAD	ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR ENTIDADES SOCIALES EN ESPACIOS CEDIDOS POR LOS CENTROS	Nº PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR ENTIDADES SOCIALES EN ESPACIOS CEDIDOS POR LOS CENTROS
<b>María Zambrano</b>	2	24
<b>Clara Campoamor</b>	1	12
<b>María de Maeztu</b>	11	143
<b>Hermanas Mirabal</b>	13	270
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>449</b>

### 2.1.3 Programas y Servicios.

#### 2.1.3.1 Servicio de Asesoramiento Técnico especializado en enfoque integrado de género (E.I.G.).

El servicio de Asesoramiento técnico especializado en enfoque integrado de género se presta a través de las Agentes de Igualdad en los distritos y en la propia Dirección General de Igualdad y ofrece apoyo y acompañamiento a otros profesionales en su trabajo para incorporar la perspectiva de género.

El EIG, surge como línea de intervención en el ámbito de las políticas públicas de igualdad de oportunidades, para abordar las barreras estructurales que impiden el logro de la igualdad real de entre mujeres y hombres.

Este enfoque supone transversalizar el principio de igualdad en el diseño, desarrollo y evaluación de todas las actuaciones, detectando las desigualdades de partida que se dan entre mujeres y hombres, generando

los reajustes necesarios para potenciar efectos positivos sobre la igualdad y la mejora de las condiciones de vida de mujeres y hombres.

Para su implementación, las Agentes de Igualdad desarrollan acciones de orientación y consulta, capacitación, y ofrecen herramientas prácticas: proponen metodologías, proyectos y acciones para el fomento de la igualdad. También formulan recomendaciones y propuestas tras analizar el impacto de género de las actuaciones que les son consultadas.

#### **Durante 2012:**

- Se han diseñado un total de **34** herramientas dirigidas a profesionales para la puesta en marcha de actividades orientadas a impulsar el empoderamiento de las mujeres, principalmente dirigidas a la promoción de la salud de las mujeres en cada una de las etapas de su ciclo vital, identificación de desigualdades estructurales, exposición de mujeres protagonistas en la Historia.
  
- Se han diseñado/adaptado **28** herramientas didácticas dirigidas a toda la comunidad educativa tanto de educación formal como no formal para la realización de actividades de promoción de la igualdad de oportunidades y la salud en chicas y chicos evitando la reproducción de estereotipos sexistas, con especial atención en la prevención de la violencia de género. Se han diseñado herramientas específicas para el proyecto “Madrid Violencia Cero” dirigido a Institutos de Educación Secundaria (IES) del municipio de Madrid y para el proyecto “Amores de Cine” en el distrito de San Blas- Canillejas.

- Se han diseñado **25** herramientas de sensibilización, dirigidas a vecinas y vecinos de los distritos municipales para promover el cambio de actitudes frente a las desigualdades de género, principalmente dentro de las programaciones conmemorativas por el 8 de marzo y el 25 de Noviembre.

Se relacionan a continuación algunos ejemplos de propuestas y recomendaciones para la incorporación del enfoque integrado de género en diferentes Distritos:

- Propuestas para el análisis de género e incorporación de indicadores con datos desagregados por sexo en programas presupuestarios, en los distritos de Retiro y Barajas.
- Propuestas para la inclusión de actividades coeducativas, en valores de igualdad, en los servicios prestados a familias y menores, modificación del contrato de intervención socioeducativa, en el distrito de Barajas.
- Propuesta para la incorporación de un lenguaje inclusivo en el proyecto “Creciente Junt@s, en el distrito de Chamberí”.
- Diseño de un proyecto para el Fomento de la Participación de las Mujeres en las Juntas Directivas de los Centros de Mayores del Distrito de Villaverde.

#### **2.1.3.2 Servicio de Orientación e Información especializada en género.**

Se trata de un servicio público especializado en materia de igualdad de oportunidades que se presta, de forma personalizada, a la ciudadanía madrileña a través de las/os Agentes de Igualdad de Oportunidades en los distritos.

Además de la atención personalizada a la ciudadanía, este servicio permite recoger información sobre necesidades e intereses de la población madrileña.

Durante 2012, las/os Agentes de Igualdad de Oportunidades han atendido, de forma individualizada, a **663** personas (**618** mujeres y **45** hombres) interesándose expresamente por recursos y servicios para el empleo 202 mujeres.

#### **2.1.3.3 Servicio de Apoyo a las políticas de igualdad y conciliación en las empresas:**

El Servicio Concilia Madrid es una iniciativa de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, realizada en colaboración con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, la Unión General de Trabajadores de Madrid y la Unión Sindical Madrid-Región de Comisiones Obreras.

El programa se puso en marcha en el año 2008 tras la experiencia piloto desarrollada en el marco del proyecto Equal “Madrid, Empresas y Conciliación”. Integra a un equipo de profesionales multidisciplinar, con dilatada experiencia en este campo, que ayudan a las empresas a mejorar su competitividad y favorecer la conciliación de su personal, a través del asesoramiento personalizado y la formación.

A continuación se relacionan las Fases del Servicio de Asesoramiento al empresariado.

- **Diagnóstico:** Fase fundamental porque permite obtener las claves para llevar a cabo el diseño del programa de conciliación. Se trata de una radiografía de la situación de la empresa en relación con la conciliación. Se analizan cuestiones como: cuál es la posición

ideológica de la dirección respecto a esta materia, qué necesidades de conciliación tiene la plantilla, cuáles son los problemas que tiene la empresa derivados de la no conciliación de su plantilla, qué medidas de conciliación tiene la empresa y cómo son valoradas, cuáles son las medidas de conciliación más prioritarias, grado de viabilidad para la implementación de medidas de conciliación, etc.

- **Creación del Comité de Conciliación:** Es el organismo encargado de diseñar el Programa de Conciliación, a partir de los resultados obtenidos del Diagnóstico, ponerlo en marcha y hacer un seguimiento y evaluación. Estará integrado por representantes de la plantilla y de la dirección, procedentes de diferentes departamentos y con capacidad de decisión dentro de la empresa, conformando un grupo adecuado al tamaño y características de la empresa. Los miembros del Comité podrán participar si lo desean de un curso de formación on-line, complementado con sesiones presenciales, específico de igualdad de oportunidades y conciliación de la vida laboral y familiar.
- **Establecimiento del programa de conciliación:** En esta fase, el Comité de Conciliación deberá seleccionar de las áreas de mejora señaladas en el diagnóstico, las actuaciones y medidas que va a poner en marcha la empresa, fijando objetivos medibles, plazos, responsables y recursos para cada una de ellas. Todo ello se concreta en el programa de conciliación.

En el año 2012, el Servicio ha observado un interés cada vez mayor y cada vez más especializado, en el ámbito empresarial, respecto a la temática de Conciliación y la Corresponsabilidad. De igual forma, la formación en materia

de Igualdad de Oportunidades cada vez está más presente en los Centros de Trabajo.

La situación económica, la reestructuración interna de las empresas, los reajustes de plantilla son elementos que pueden frenar la acción de las empresas en lo referente a la inclusión de medidas de conciliación, si bien el Servicio Concilia Madrid dispone de una gama de servicios y productos muy amplia, diversa y flexible que supone un valor añadido para el tejido empresarial madrileño.

Por otro lado, hay una necesidad formativa vinculada a los centros educativos, que requieren generar y/o ampliar conocimientos en materia de Igualdad de Oportunidades. La comunidad educativa, el profesorado, detecta ciertos elementos que hacen pensar que están dando por asumidos valores en relación con el género y la igualdad de oportunidades.

En este sentido, el Servicio Concilia Madrid está realizando una labor importante en el diseño de acciones formativas con contenidos de gran valor para los equipos técnicos y directivos de las empresas madrileñas.

En 2012 un total de **105 pymes** han sido atendidas desde el Servicio Concilia Madrid, ofreciéndoles información concreta para la implantación de medidas de conciliación, adaptadas a las necesidades y expectativas de cada una de estas empresas.

- Se han realizado los diseños de cada uno de los Talleres formativos, incidiendo de manera especial en la **sensibilización en género** así como talleres de formación para la elaboración e implantación de medidas de igualdad en las empresas. La formación se ha

estructurado en varias sesiones, dependiendo del formato Jornada o Taller o Ciclo Formativo. El objetivo de estas formaciones es el de introducir y contextualizar la necesidad de trabajar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en las organizaciones.

- Se han realizado un total de **34 talleres** en los que han participado **674 personas** pertenecientes a **484 empresas** de diferentes sectores de actividad: comercio, hostelería, limpieza, comunicación, administraciones públicas, sanidad, servicios. Por lo general se trata de grandes empresas aunque también ha sido significativa la asistencia de medianas y pequeñas empresas.
- Asimismo se han realizado **4 Jornadas de formación** interna relacionadas con la temática del proyecto, que han servido para mejorar e incrementar los conocimientos de nuestro equipo técnico. Las empresas adscritas al Servicio Concilia Madrid han participado poniendo de manifiesto las buenas prácticas desarrolladas, sus experiencias e implicación en el proyecto. Además en función de la temática específica de la Jornada (Gestión del talento, Rentabilidad y Sostenibilidad..etc), han participado en la ponencia Marco diferentes Pymes expertas en la materia.
- Se ha desarrollado un Ciclo Formativo de 12 horas de duración sobre **“Políticas de Igualdad entre mujeres y hombres en la práctica Empresarial”** con la asistencia de **45 empresas**.

Asimismo se han realizado 11 talleres.

Se han elaborado materiales formativos que se ponen a disposición de las empresas de la Ciudad de Madrid, a través de la web [www.conciliamadrid.net/conci](http://www.conciliamadrid.net/conci)

En 2007 la Dirección General de Igualdad puso en marcha la Red Concilia, constituida por un grupo de empresas madrileñas socialmente responsables y pioneras en la aplicación de políticas de conciliación. Comenzó a constituirse en el marco de un proyecto Equal “Madrid, Empresas y Conciliación” y desde entonces, se mantiene activa. Actualmente está constituida por **20 empresas** cuyo objetivo común es el de promover la integración de medidas de igualdad y conciliación en las políticas de gestión del empresariado madrileño.

La RED CONCILIA tiene como misión motivar y animar al resto de empresas madrileñas a introducir políticas de igualdad y conciliación en sus organizaciones.

Para ello, la Red se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Generar conocimiento y profundizar en las distintas políticas de conciliación existentes, dentro de un marco de promoción de la igualdad en la empresa.
- Impulsar sinergias y colaborar con otras entidades públicas y privadas en la promoción de la igualdad y la conciliación, a través de actuaciones conjuntas.

- Implicar a las Administraciones Públicas en la promoción de la conciliación entre las empresas, a través de actuaciones conjuntas.
- Estimular el debate público y crear opinión.
- Realizar acciones de formación y capacitación para sus componentes.

En el año 2012, la Red de Empresas ha colaborado con el Servicio Concilia Madrid con su participación en las siguientes Jornadas técnicas:

- “Rentabilidad y sostenibilidad empresarial: Trabajar por objetivos”.
- “Gestionar el talento: personas, sostenibilidad y éxito empresarial”.
- “Motivar en la empresa: la Conciliación como herramienta estratégica”.
- “Equipos eficaces: habilidades y preferencias personales orientadas al trabajo en equipo”.

#### **2.1.3.4 Programa de Empoderamiento.**

Con este programa se pretende compensar las barreras que las mujeres encuentran en diferentes ámbitos y que las colocan en una posición de desigualdad. A través de él se ofrecen recursos específicos para la promoción del desarrollo personal, de capacidades, de autonomía e independencia, reforzando la autoestima y el bienestar con el fin de aumentar su poder, influencia y participación en el cambio social y en todos los ámbitos de la sociedad. Las actuaciones se concretan en:

- **Asesoramiento técnico a profesionales y diseño de herramientas para el empoderamiento de las mujeres.** Durante 2012, se ha asesorado técnicamente para la realización de actividades de empoderamiento a **98** asociaciones.
- **Creación, fortalecimiento y/o promoción de espacios y grupos de mujeres, con especial atención al “Proyecto Lideresas”.** En el

2012 se ha continuado desarrollando este proyecto con la participación de **16** representantes de **16** grupos y asociaciones del municipio de Madrid.

- **Promoción de encuentros de espacios/grupos.** Durante este período se han impulsado **10** encuentros entre diferentes asociaciones/grupos de mujeres de los distritos habiendo participado **23** organizaciones y un total de **205** mujeres.
- **Talleres/ Exposiciones para visibilizar las aportaciones de las mujeres a los diferentes ámbitos.** A través de **22** actividades realizadas en Centros Culturales se ha mostrado la contribución de las mujeres en diferentes disciplinas como la Historia, la Ciencia, etc.
- **Talleres para el Empoderamiento:** con el propósito de desarrollar este objetivo se realizan en los Espacios de Igualdad actividades y talleres de libre acceso, orientados a concienciar a las mujeres de sus derechos, capacidades e intereses.

Durante el 2012 se han llevado a cabo un total de **440** talleres en los cinco Espacios de Igualdad, con una participación de **5.225** mujeres, teniendo en cuenta las dimensiones de desarrollo personal, de relaciones interpersonales, de liderazgo y de participación social.

- **Diseño del Proyecto “Fortalecimiento e impulso a la participación de las mujeres madrileñas”:** Durante el 2012 se ha iniciado el diseño de un proyecto de actuación coordinada entre los Espacios de Igualdad y las Agentes de Igualdad de los distritos, con el objetivo de impulsar la participación y el empoderamiento de las mujeres madrileñas.

#### **2.1.4 Actuaciones de Conmemoración del Día Internacional de las Mujeres (8 de Marzo).**

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, conmemora el 8 de marzo “Día Internacional de las Mujeres”, instituido en 1977 por la Asamblea General de Naciones Unidas. Desde esta fecha, en el mes de marzo, se realizan en Madrid diferentes actividades de sensibilización dirigidas a toda la ciudadanía madrileña, con el objetivo de fomentar el principio de igualdad de oportunidades y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo.

Declarado 2012 Año Europeo del Envejecimiento Activo y la Solidaridad Intergeneracional, con el objetivo de promover el envejecimiento activo y saludable para todas las edades en el continente, el programa de actuaciones conmemorativas se enmarcó dentro del ámbito de la salud. En esta línea, con carácter general, se han llevado a cabo las siguientes actividades para todo el municipio de Madrid:

- “Acto institucional” celebrado en el Centro de Conde Duque, con entrega del premio “Clara Campoamor”, en su séptima edición, a Margarita Salas, científica de reconocido prestigio, en reconocimiento a su aportación al avance de la igualdad entre mujeres y hombres;
- Exposición de la Fundación Dexeus, Salud de la Mujer “Ser mujer hoy”.
- Jornada sobre “Igualdad, Género y Salud” en el Centro Cultural Conde Duque cuya ponencia marco corrió a cargo de personal médico de Madrid Salud.
- 12 de abril se celebró una Jornada dirigida a Mujeres Gitanas bajo el lema “Mujeres Gitanas y Salud: Tu salud es importante”. La Ponencia Marco “Desigualdad en la Salud de las Mujeres” sirvió de introducción al debate y a la Mesa redonda “Experiencias en el ámbito de la salud

de la mujer gitana, en la que participaron mujeres y mediadoras gitanas y personal de Madrid- Salud.

Además de las actuaciones generales, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha desarrollado en los distritos **152** actividades conmemorativas, dirigidas a toda la población, a través de las/os Agentes de Igualdad de Oportunidades y/o los Espacios de Igualdad, habiendo asistido **7077** personas (**4840** mujeres y **2237** hombres).

### **2.1.5 Programas formativos.**

Las Agentes de Igualdad de Oportunidades desarrollan actuaciones de Formación/Capacitación dirigidas a profesionales que intervienen en los distritos con el fin de dotarles de herramientas para que incorporen la perspectiva de género en los servicios/programas/proyectos/actuaciones en las que trabajan.

Durante el año 2012, se han generado numerosos procesos de sensibilización y capacitación de profesionales a través de sesiones de trabajo de acompañamiento técnico. Se han realizado 111 asesoramientos técnicos a personal del Ayuntamiento de Madrid. Estas acciones se han dirigido a 261 profesionales municipales.

Se ha fomentado la capacitación de profesionales en los siguientes ámbitos:

- Empoderamiento de las mujeres: Para impulsar actividades de fomento del empoderamiento a lo largo de 2012 se han realizado **61** asesoramientos técnicos dirigidos a **153** profesionales de 98 asociaciones y entidades sociales del Municipio de Madrid.

- **Coeducación:** Durante el 2012, se ha priorizado a la comunidad educativa, como profesionales a los que apoyar técnicamente para el desarrollo de acciones de sensibilización sobre igualdad en los centros educativos de nuestro municipio. Se han realizado un total de 408 acciones de asesoramiento técnico en 180 centros educativos de los 21 Distritos de Madrid. Trabajando con 1.398 profesionales de la educación.

#### **2.1.6 Investigaciones y estudios.**

Las Agentes de Igualdad participan a demanda en estudios/ investigaciones/ diagnósticos, aportando la perspectiva de género.

Durante el año 2012 se ha participado en 6 estudios/investigaciones:

- Diseño y análisis de resultados de una encuesta sobre necesidades de formación en género para personal sanitario (Comisión Salud del Proceso de Desarrollo Comunitario de Tetuán).
- Diseño y análisis de resultados de una encuesta para conocer el grado de discriminación laboral por razón de sexo que sufren las usuarias de las entidades que participan en la Mesa de Empleo del distrito Centro.
- Participación en la investigación “Las Mujeres de Chamberí” llevada a cabo por estudiantes de 4º curso de la Licenciatura en Psicología de UAM para la asignatura de Psicología Comunitaria.

- Participación en una monografía comunitaria de Pueblo Nuevo. dentro del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI) de la asociación la Rueca, en el distrito de Ciudad Lineal.
- Estudio de Médicos del Mundo sobre mutilación genital femenina en el distrito de Villaverde.
- Estudio cualitativo de mujeres con VIH-SIDA sometidas a Violencia de Género encargado por la Comunidad de Madrid a GEA 21 en San Blas-Canillejas.

### **2.1.7 Coordinación institucional.**

Las Agentes de Igualdad participan en diversos espacios y ámbitos de coordinación institucional en los distritos, sensibilizando sobre la igualdad de género y aportando e incorporando la perspectiva de género.

Destaca la participación en Mesas y Grupos de Trabajo:

Las Agentes de Igualdad de Oportunidades participan en **76 mesas/grupos de trabajo** donde se abordan diferentes temáticas con profesionales que intervienen en el territorio: 15 Mesas de empleo, 14 de Coordinación de Servicios Sociales, 11 de género, 11 socioeducativas, 11 de participación y desarrollo comunitario, 5 de salud, 4 de convivencia, 3 de violencia y 2 Grupos de Trabajo de Educación (JMD).

## 2.2. PROGRAMAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

### 2.2.1 Introducción.

La Violencia de Género es el máximo exponente de las relaciones sociales, económicas y culturales históricamente desiguales entre mujeres y hombres. Constituye un fenómeno de enorme calado social que conculta derechos fundamentales de las mujeres. A lo largo del tiempo se ha producido en nuestra sociedad un proceso de toma de conciencia respecto a esta lacra.; sin embargo, el problema dista de estar resuelto y sigue alcanzando proporciones preocupantes.

Para abordar debidamente, tanto la prevención del fenómeno como la adecuada atención a las víctimas de la violencia de género, es preciso reconocer y distinguir las diferentes manifestaciones de la misma, ya que sólo este conocimiento y reconocimiento social, permite superar la visión restrictiva que muchas veces identifica Violencia de Género con violencia en el ámbito de la pareja o expareja y abordarla en sus diferentes manifestaciones. Por ello, desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, se presta especial atención a otros supuestos intolerables que dan forma a la Violencia de Género como son la prostitución y la trata de mujeres con fines de explotación sexual, atendiendo a las víctimas en los recursos existentes en los que, además de la atención psicológica, se les facilita asesoramiento jurídico y el acompañamiento necesario.

## 2.2.2 Recursos asociados.

### 2.2.2.1 Servicio de Atención a la Violencia de Género 24 horas (S.A.V.D. 24 horas, en adelante).

Es un servicio especializado en intervención de emergencia con víctimas de violencia y atención ambulatoria, constituyéndose en la principal puerta de entrada a la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.

El S.A.V.D. 24 Horas funciona 24 horas al día, los 365 días del año y cuenta con un equipo técnico compuesto por trabajadoras sociales, psicólogas, asesora jurídica y educadoras sociales.

El S.A.V.D. 24 Horas atiende a las mujeres del municipio de Madrid, con o sin hijos/as a cargo, afectadas por una situación de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja.

No se requiere denuncia ni disponer de medida judicial de protección para el acceso a la atención. En el caso de las mujeres extranjeras son atendidas con independencia de su situación administrativa. Cuenta, al igual que el resto de la Red Municipal, con un servicio de interpretación telefónica simultánea disponible las 24 horas, para la atención a mujeres no hispanohablantes.

Durante el año 2012 el S.A.V.D. 24 Horas ha utilizado este servicio por un tiempo total de 2.070 minutos (más de 34 horas), lo que supone cuatro horas

más que en 2011, para los idiomas inglés, árabe, rumano, chino, búlgaro, marroquí, hindi, ucraniano y bengalí.

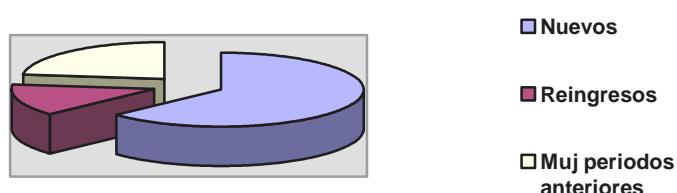
El acceso al S.A.V.D. 24 Horas puede producirse por decisión propia de la mujer o por derivación desde otros recursos, tanto en situaciones de emergencia, tras sufrir una agresión, como en situaciones de no emergencia, en las que se inicia un proceso de atención ambulatoria.

En este servicio las mujeres reciben tratamiento individualizado y asesoramiento social, psicológico, jurídico y socioeducativo especializado en tratamiento a víctimas de violencia.

#### Datos de atención 2012:

Casos nuevos	749
Reingresos	162
Mujeres en activo de períodos anteriores que continúan siendo atendidas durante 2012	277
<b>Total mujeres atendidas</b>	<b>1.188</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-9,24%</b>

#### Datos de atención 2012



#### **2.2.2.1.1 Red de alojamiento protegido.**

El Ayuntamiento de Madrid ha creado para la atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja que lo requieran, una red de plazas de alojamiento alternativo a su domicilio, que consta de una Zona de Estancia Temporal y cinco Centros de Emergencia.

El acceso a los diferentes recursos de alojamiento es valorado por el equipo técnico del S.A.V.D. 24 Horas. A estos recursos pueden acceder mujeres mayores de edad con o sin hijos/as menores de edad que se encuentren en situación de riesgo para su integridad física y/o psíquica.

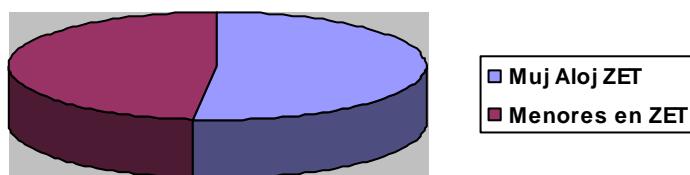
En caso de que, tras acudir al S.A.V.D. 24 Horas en situación de crisis, se valore, y la mujer acepte la utilización de alojamiento protegido, ella y sus hijos/as menores si los hubiese, se instalan durante un plazo máximo de 72 horas en la Zona de Estancia Temporal (Z.E.T.), tiempo que se considera necesario para que la mujer pueda valorar alternativas ante la crisis u obtener una primera medida judicial de protección si ha denunciado la situación.

Si tras estos días se valora que continúa precisando alojamiento protegido y acepta continuar el proceso de intervención iniciado, ella y sus hijos/as se alojarán en un Centro de Emergencia, cuyo equipo profesional continuará ofreciéndole atención integral a ella y sus hijos/as, en coordinación con el S.A.V.D. 24 Horas, por un período máximo de 3 a 6 meses.

En el supuesto caso que sea necesaria una estancia más prolongada que la que ofrece los Centros de Emergencia Municipales, el S.A.V.D. 24 Horas solicitará plaza en la red de Centros de Acogida de la Comunidad de Madrid.

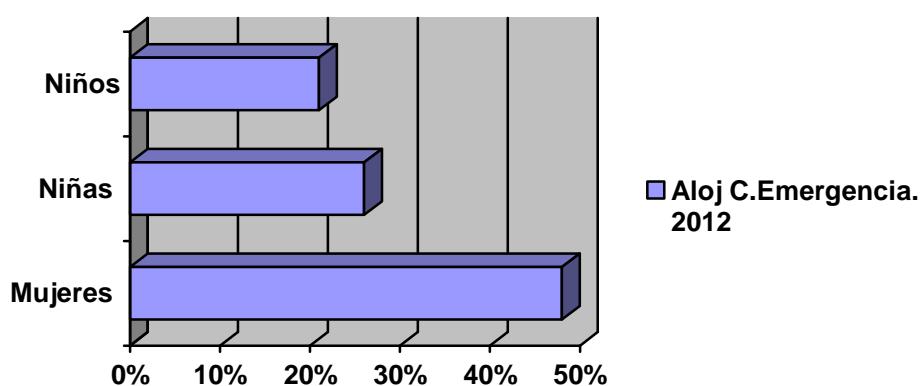
### Personas atendidas en la Zona de Estancia Temporal (Z.E.T.) en 2012.

<b>Total mujeres alojadas en Z.E.T.</b>	155
<b>Total menores alojados/as en Z.E.T.</b>	141
<b>Total personas alojadas en Z.E.T.</b>	<b>296</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-11,11%</b>



### Personas atendidas en los Centros de Emergencia en 2012.

<b>Total mujeres alojadas en Centros de Emergencia</b>	120
<b>Total niñas alojadas en Centros de Emergencia</b>	63
<b>Total niños alojadas en Centros de Emergencia</b>	65
<b>Total personas alojadas en Centros de Emergencia</b>	<b>248</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-27,3%</b>



### **2.2.2.1.2 Puntos municipales I y II del Observatorio**

#### **Regional de la Violencia de Género.**

Los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género son servicios de atención psicológica, social y asesoramiento jurídico especializado, dirigidos a mujeres residentes en el municipio de Madrid víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja que cuenten o hayan contado con algún tipo de medida jurídica de protección y que requieran de una atención especializada derivada de la situación de violencia sufrida, siempre y cuando no precisen alojamiento de protección.

Asimismo, en virtud del Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid –Dirección General de Igualdad de Oportunidades- y la Comunidad de Madrid –Dirección General de la Mujer-, firmado en 2005, los Puntos Municipales atienden también a mujeres víctimas de violencia de género en otros ámbitos distintos al de la pareja, que cuenten con Orden de Protección.

El equipo técnico de los Puntos Municipales recibe los expedientes derivados desde el Punto Coordinador de Órdenes de Protección de la Comunidad de Madrid, y procede a contactar con todas las mujeres, ofreciéndoles atención ambulatoria en el Punto Municipal (social, psicológica y asesoramiento jurídico) e información relativa a los diversos recursos del Ayuntamiento y de la Comunidad de Madrid que pueden apoyar a la mujer en su proceso de recuperación.

Además, desde los Puntos Municipales se gestiona la solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección (ATENPRO) para mujeres víctimas de violencia de género.

El acceso a los Puntos Municipales, puede producirse por derivación desde el Punto Coordinador, por propia iniciativa de la mujer, por derivación desde otros recursos de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género o desde cualquier otro recurso municipal o extramunicipal.

En 2005 se pone en funcionamiento el primer Punto Municipal en Madrid. Posteriormente y dada la alta demanda existente, en 2008 se pone en marcha el II Punto Municipal, zonificándose la atención de la siguiente manera:

	PUNTO MUNICIPAL I		PUNTO MUNICIPAL II	
DISTRIBUCIÓN DE LOS DISTRITOS POR PUNTOS MUNICIPALES	1. Centro 3. Retiro 4. Salamanca 5. Chamartín 6. Tetuán 7. Chamberí 8. Fuencarral-El Pardo	9. Moncloa-Aravaca 14. Moratalaz 15. Ciudad Lineal 16. Hortaleza 19. Vicálvaro 20. San Blas 21. Barajas	2. Arganzuela 10. Latina 11. Carabanchel 12. Usera	13. Puente de Vallecas 17. Villaverde 18. Villa de Vallecas

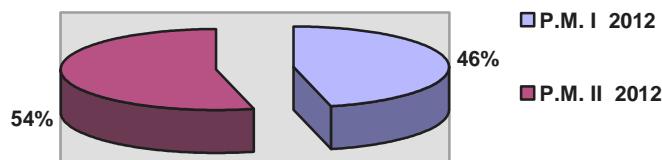
### Datos de atención año 2012

#### Expedientes derivados por el Punto Coordinador de las Órdenes de Protección de la Comunidad de Madrid

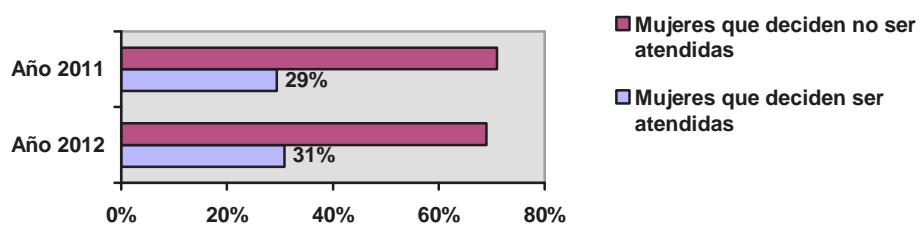
Exptes. derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. I que corresponden a violencia ejercida por pareja o expareja	810
Exptes. derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. II que corresponden a violencia ejercida por pareja o expareja	845
<b>Total expedientes derivados desde el Punto Coordinador que corresponden a violencia ejercida por pareja o expareja</b>	<b>1.655</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-15,86%</b>

## Mujeres atendidas por primera vez durante el año 2012

Total mujeres atendidas por primera vez en el P.M.O.R.V.G. I	236
Total mujeres atendidas por primera vez en el P.M.O.R.V.G. II	274
<b>Total mujeres atendidas por primera vez</b>	<b>510</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-12%</b>



Si analizamos conjuntamente ambos datos, el de expedientes derivados y el de mujeres atendidas por primera vez, podemos concluir que aproximadamente un 30,81% de las mujeres con las que se contacta de forma proactiva deciden ser atendidas en los P.M.O.R.V.G. del Ayuntamiento de Madrid, frente al 29,35% del año anterior.



## Solicitudes de terminales de ATENPRO

ATENPRO solicitadas en el P.M.O.R.V.G. I	129
ATENPRO solicitadas en el P.M.O.R.V.G. II	147
<b>Total de ATENPRO solicitadas en 2012</b>	<b>276</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-11,25%</b>

### Terminales de ATENPRO entregados

Total terminales entregados en el P.M.O.R.V.G. I	109
Total terminales entregados en el P.M.O.R.V.G. II	137
<b>Total terminales entregados en 2012</b>	<b>246</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-5%</b>

#### 2.2.2.1.3 Servicio de Atención Psicosocioeducativa

##### **Mercedes Reyna:**

Es un servicio especializado creado en el último trimestre de 2005, en atención ambulatoria a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja y sus hijas/os menores de edad, que previamente hayan sido atendidas en algún otro dispositivo de la red municipal y que precisen atención a medio/largo plazo en relación a las secuelas de la violencia padecida. Las mujeres atendidas no mantienen convivencia ni relación de pareja con el agresor en el momento de la atención en este servicio. Asimismo, desde este servicio se aborda la mejora del vínculo materno-filial, en ocasiones dañado por las situaciones vividas.

El acceso a este recurso es a través de derivación del S.A.V.D. 24 Horas o de los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género. Los servicios que presta este dispositivo en la actualidad son los siguientes:

- Terapia psicológica para la mujer (individual y grupal).
- Programa de Atención a Trastorno de Estrés Postraumático para mujeres.
- Terapia psicológica para menores de 4 a 17 años (individual y grupal).
- Intervención psicológica para reforzar la relación materno filial para madres con hijas/os en terapia psicológica y para madres de menores cuya edad esté comprendida entre los 0 y los 4 años.

- Atención social.
- Atención educativa: Taller de relajación y de Psicomotricidad.
- Espacio de Ludoteca.

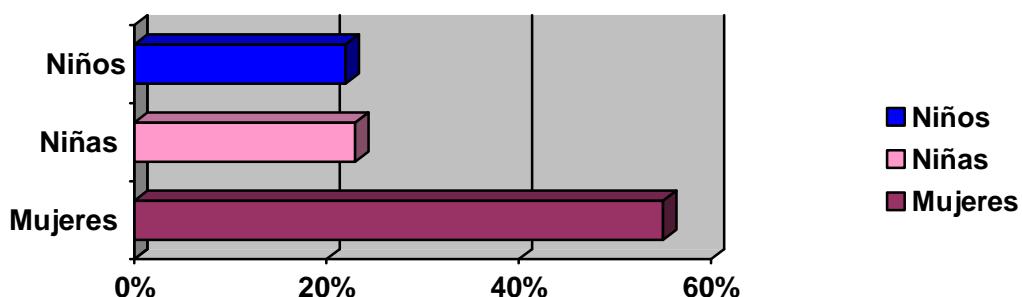
### **Personas derivadas al Servicio año 2012**

Total mujeres derivadas	160
Total niñas derivadas	54
Total niños derivados	64
<b>Total personas derivadas</b>	<b>278</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-21%</b>

### **Personas atendidas en el Servicio año 2012**

Total mujeres atendidas	359
Total niñas atendidas	150
Total niños atendidos	144
<b>Total personas atendidas</b>	<b>653</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>+10,49%</b>

### **Personas Atendidas M. Reyna 2012**



A lo largo de 2012, la Red Municipal de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en el ámbito de la pareja o expareja ha desarrollado diversas

actuaciones, dirigidas a la mejora de la calidad de la intervención en el conjunto de la Red y/o de las condiciones en que se desarrolla la estancia de las mujeres en los alojamientos protegidos.

Se han mantenido encuentros de profesionales de la Red para intercambio de buenas prácticas en los que ha participado el conjunto de profesionales de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, con el fin de detectar, conocer y manejar variables emergentes que puedan contribuir a la mejora de la intervención y de la situación de las propias profesionales y al incremento de la satisfacción de las personas atendidas en la Red.

La colaboración entre los distintos Organismos y Administraciones implicados en la atención a las víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, es fundamental para garantizar su protección y seguridad, así como la calidad de la atención que se presta. Por este motivo, la Red Municipal se coordina con múltiples servicios y entidades en su quehacer cotidiano. En el año 2012 se han mantenido diversas reuniones de trabajo, aproximadamente una mensual, con alguna de las siguientes instituciones: Policía Municipal, Policía Nacional, Samur Social y Dirección General de la Mujer (CAM).

Así mismo, se ha participado en un Grupo de Trabajo con la Federación Española de Municipios y Provincias en relación al Servicio de Atención Telefónica y Protección para víctimas de violencia de género (ATENPRO), con el objetivo de proponer mejoras en el funcionamiento de dicho servicio.

### 2.2.2.2 Contra la explotación sexual: prostitución y trata.

La atención integral a víctimas de explotación sexual (mujeres en situación de prostitución y/o víctimas de trata) se presta a través de una red de dispositivos de atención especializada:

- **Unidad Móvil** que recorre las diferentes zonas con presencia de mujeres en situación de prostitución y ofrece información sobre los recursos y servicios a su disposición. Deriva a las mujeres interesadas en un proceso de cambio al Centro de Atención Integral Concepción Arenal.
- **Centro de Atención Integral “Concepción Arenal”**: Dispositivo municipal de atención integral, creado en junio de 2004 para la atención específica y especializada a mujeres víctimas de la explotación sexual en el municipio de Madrid.
- **Plazas de alojamiento de emergencia** para víctimas de explotación sexual y sus hijos/as menores a cargo.

Los objetivos de la actuación municipal en este ámbito son los siguientes:

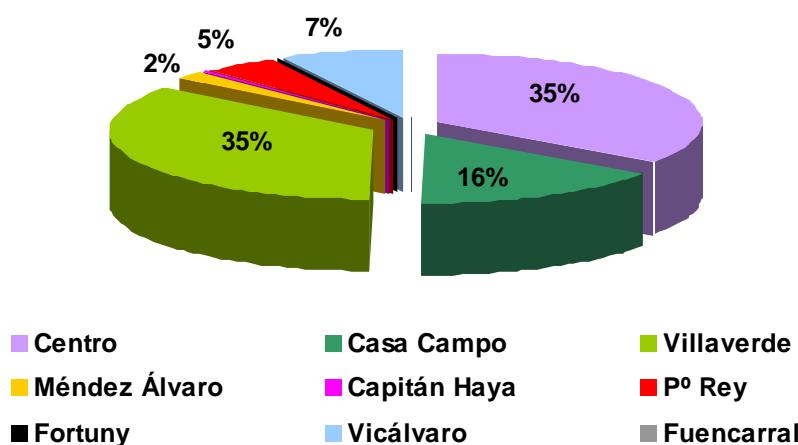
- Conseguir que Madrid no sea un destino fácil para las redes y mafias de tratantes de seres humanos y proxenetas, al mismo tiempo que concienciar al demandante de servicios sexuales sobre los efectos y consecuencias de la explotación sexual.
- Ofrecer información, apoyo, atención y alternativas de recuperación personal e inserción sociolaboral a las mujeres en situación de prostitución.
- Realizar campañas de información y sensibilización social dirigidas al conjunto de la población, incidiendo especialmente en la población más joven, con el fin de realizar una labor de educación en valores no sexistas, así como de prevención de comportamientos de dominación y violencia masculina hacia las mujeres.

### 2.2.2.2.1 Unidad Móvil de atención a mujeres en situación de prostitución.

Realiza el acercamiento, información y atención a las mujeres víctimas de explotación sexual en los escenarios (zonas) de prostitución de la ciudad de Madrid. Ofrece información de interés y utilidad para dar respuesta a las necesidades de las mujeres, facilitando el acceso a los recursos y servicios, acompañándolas a los mismos si resulta necesario; deriva al Centro Concepción Arenal para la intervención integral y facilita dicha derivación y atención mediante la reiteración del contacto con las mujeres en su propio espacio, allí donde se encuentran habitualmente. La Unidad Móvil Concepción Arenal interviene desde un enfoque de proximidad, tanto con la situación de las mujeres como con el contexto. Por esta razón, el equipo se convierte en “observador clave” del fenómeno de la prostitución así como de las transformaciones que se dan en el mismo.

El total de acercamientos realizados por la Unidad Móvil a las mujeres en situación de prostitución -en las diferentes zonas de la ciudad de Madrid- de enero a diciembre de **2012** ha sido de **14.663**.

**Porcentajes acercamientos por zonas ciudad de Madrid.**



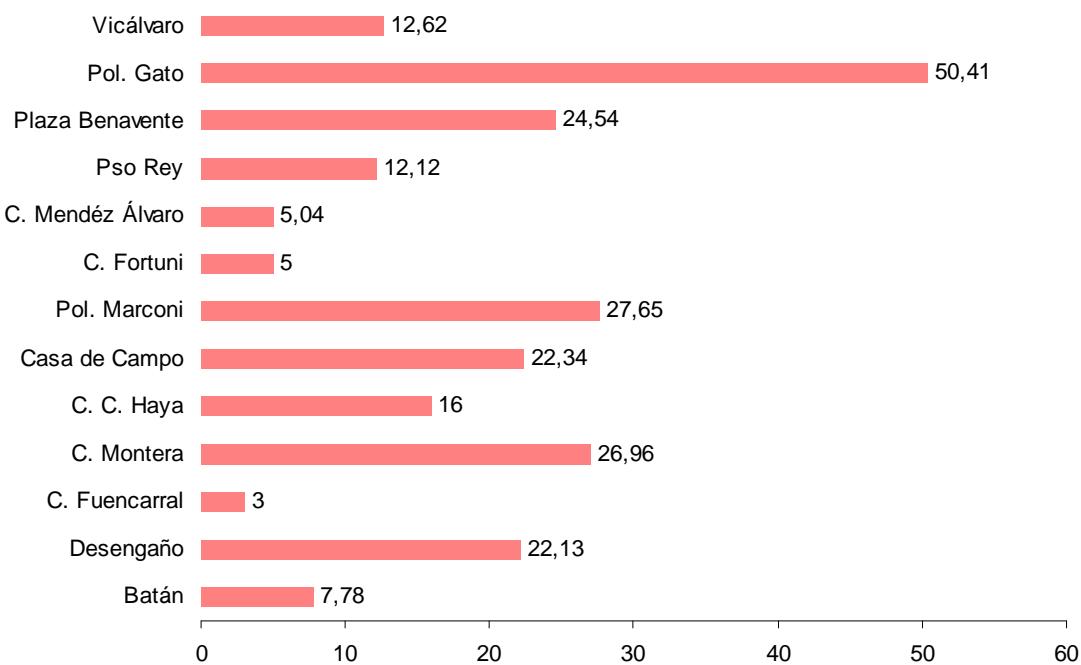
En 2012, la Unidad Móvil ha atendido a **387 mujeres** individualmente, de las que el **86%** son **extranjeras**: el **33%** de las mujeres procede de Latinoamérica; el **31%** de Europa del Este y el **20%** de África. El **14%** son de origen español. El **1%** de Asia y de otro **1%** se desconoce su procedencia geográfica.

Los datos, sin embargo revelan que estas grandes zonas se reducen a uno o dos países concretos en cuanto a puntos de origen de las mujeres que se encuentran en esta situación: entre los países del Este, las mujeres proceden en su inmensa mayoría de Rumania; cuando hablamos de África estamos realmente hablando de Nigeria. América Latina es la zona con más variabilidad, aunque destacan la nacionalidad ecuatoriana, seguida de la colombiana. Hay que destacar el aumento de las mujeres procedentes de Centroamérica.

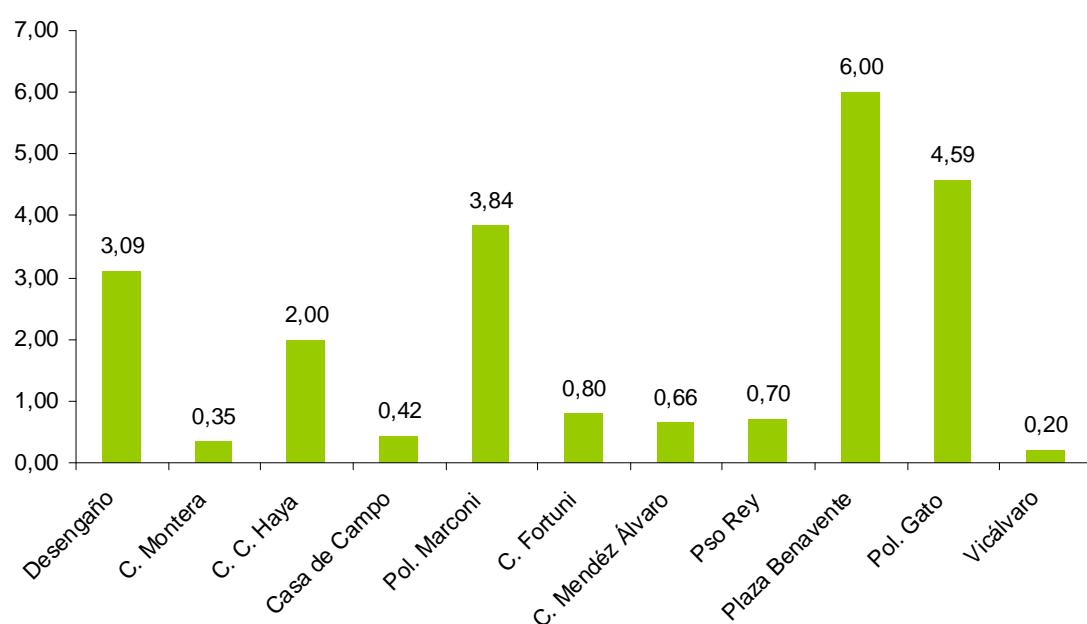
Los **escenarios-zonas** que aglutinan mayor presencia de mujeres en situación de prostitución corresponden a los distritos de Villaverde, Centro y Moncloa-Aravaca. En Villaverde –concretamente- se ha producido un aumento considerable de mujeres en la zona del Polígono El Gato y Marconi. En 2011 se realizaron **2.426 acercamientos** a mujeres y **3.162 en el 2012**. Le siguen -con más presencia de mujeres- las zonas de Casa de Campo, Pza. de Benavente y calle Montera.

La media de mujeres que diariamente se encuentran en situación de prostitución en calle en la ciudad de Madrid es de **235** mujeres aproximadamente (teniendo como referencia los horarios y zonas de la Unidad Móvil. En términos porcentuales, el equipo de calle contacta con el **81%** de las mujeres presentes en cada zona.

**Gráfico 1. Media diaria de presencia de mujeres por zonas.**



**Gráfico 3. Media diaria de mujeres españolas por zonas.**



En cuanto a la situación jurídica, un **17%** de las mujeres está en situación irregular en España; el **50%** tiene nacionalidad española o comunitaria y el **20%** permiso de residencia y trabajo. El porcentaje de mujeres que sólo tienen permiso de residencia no llega al **1%**. Un **12%** de las mujeres no facilita información sobre su situación administrativa en España.

Se han realizado **704 atenciones individuales**; la mayor parte de éstas se han centrado en informaciones de carácter general sobre servicios y recursos. Otra de las grandes áreas demandadas es el área jurídica, relacionada con la situación legal y administrativa de las mujeres. También destacan las demandas en el área social, que comprende apoyo para recursos económicos, apoyo y asesoramiento para temas familiares, aspectos relacionales, de pareja y violencia de género.

#### Datos comparativos 2011/2012

CUADRO 1.- Contactos	
2011	2012
10.713	14.663

CUADRO 2.- Mujeres atendidas	
2011	2012
234	387

CUADRO 3.- Países de procedencia		
	2011	2012
<b>España</b>	<b>18%</b>	<b>14%</b>
<b>Países del Este</b>	<b>27%</b>	<b>31%</b>
<b>África</b>	<b>19%</b>	<b>20%</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>36%</b>	<b>33%</b>
<b>Otros</b>	---	<b>2%</b>

#### **2.2.2.2.2 Centro de atención integral a mujeres en situación de prostitución.**

El Centro “Concepción Arenal” es un dispositivo municipal de atención integral, creado en junio de 2004 para la atención específica y especializada a mujeres en situación de prostitución y/o víctimas de trata en la ciudad de Madrid.

El objetivo general de este Centro es mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres mediante la atención integral, el apoyo y la propuesta de las alternativas de recuperación personal, social y laboral necesarias para el desarrollo de un proyecto de vida personal al margen de la prostitución, de modo que, las mujeres que así lo desean, puedan abandonarla. La atención integral se articula en tres grandes ejes:

- Acogida y diagnóstico
- Diseño del plan individualizado de intervención.
- Organización del Proceso global por áreas de intervención.

Este proceso de atención integral se realiza por un equipo interdisciplinar, mediante una intervención en red con el conjunto de organizaciones, recursos y servicios especializados en la atención a mujeres en prostitución, así como con los servicios generales tanto de la red pública de Servicios Sociales como del tejido social.

Los principios que orientan la intervención contemplan:

- La perspectiva de género.
- El empoderamiento de las mujeres como estrategia.
- La confianza en sus capacidades para el cambio, el respeto por los procesos personales y por los ritmos de cada mujer.

- La convicción en el motor de cambio que constituyen los espacios grupales.

Durante el año 2012, el Centro “Concepción Arenal” ha recibido a **134 mujeres nuevas (122 de ellas extranjeras)**. De las mujeres extranjeras, el 34% procede de Nigeria seguido de mujeres procedentes de Colombia y Ecuador. El 9% han sido mujeres con nacionalidad española.

La mayor parte de mujeres que ha llegado por primera vez al Centro en 2012 conoce el recurso a través de una mujer que está en intervención ya en el Centro -el 40% de los casos-. En segundo lugar, le siguen las derivaciones de la Unidad Móvil (30%). El resto proceden de recursos diversos.

La principal demanda solicitada por las mujeres nuevas ha sido la de empleo (48%), seguida en importancia por la asesoría jurídica (19%) la búsqueda de formación orientada al empleo (13%), apoyo económico (8%), apoyo psicológico (7%), vivienda (4%) y salud (1%).

El **número total de mujeres atendidas** en el periodo comprendido entre Enero y Diciembre de **2012** ha sido de **308**. De las 308 mujeres, 32 son españolas de origen (**10%**). El resto son extranjeras (**90%**). La nacionalidad mayoritaria de las mismas es la nigeriana, seguida de la ecuatoriana y la colombiana.

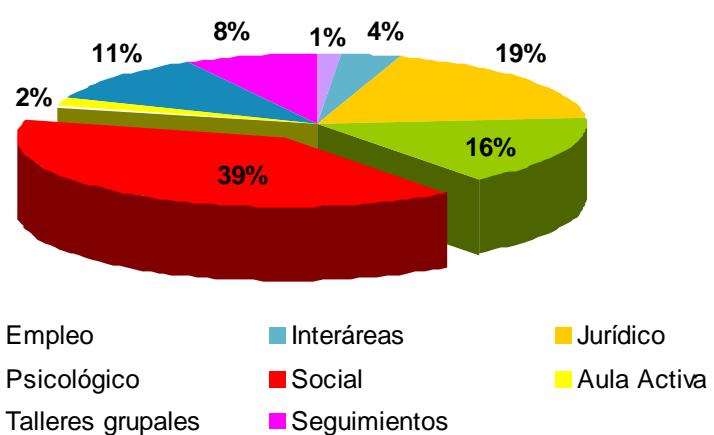
Por edades, los dos grupos más destacados son los comprendidos entre los 25 y 34 años y el de mujeres entre 35 y 44 años, representando cada uno de ellos un 33%. Las mujeres entre 45 y 54 años representan el 19%. Las menores de 24 años representan un 8%, y el grupo a partir de 55 años un 7%.

En relación a su situación administrativa en España, el 20% de las mujeres atendidas tienen nacionalidad española, el 16% nacionalidad comunitaria y el 17% disponen de tarjeta permanente. El 22% de las mujeres no tiene regularizada la situación administrativa, ni tan siquiera disponiendo del

permiso de trabajo, lo que dificulta sus opciones de inserción y el abandono de la situación de prostitución.

Se han realizado un total de **3.917 atenciones individuales**, de las cuales destacan las correspondientes al área social (1.535), seguidas de las relativas área jurídica (730) y al área psicológica (632).

Nº Atenciones	
Empleo	55
Interáreas	141
Jurídico	730
Psicológico	632
Social	1.535
Aula activa de empleo	74
Talleres grupales	432
Seguimientos	318
<b>Total</b>	<b>3.917</b>



Hay que destacar la importancia en la intervención de las actividades grupales, tanto las relacionadas con procesos formativos, como las propuestas para incrementar las competencias y capacidades de las mujeres en diferentes áreas de su vida. En talleres grupales han participado **432** mujeres y **74** mujeres han sido formadas en acceso a herramientas informáticas e Internet.

En cuanto al área laboral, se han realizado **129** atenciones. Se han realizado 4 talleres prelaborales, 3 de habilidades sociales y 2 de habilidades laborales básicas de 20 horas de duración cada uno, en los que han participado un total de **60 mujeres**.

En 2012, se ha valorado el impacto del programa de atención integral respecto a los siguientes 3 objetivos y sus respectivos indicadores:

- **Abandono de la prostitución**

- Abandono consolidado: más de un año
- Abandono inicial: entre 6 meses y un año
- En proceso: menos de seis meses
- No han abandonado

- **Mejora de la cualificación laboral/profesional**

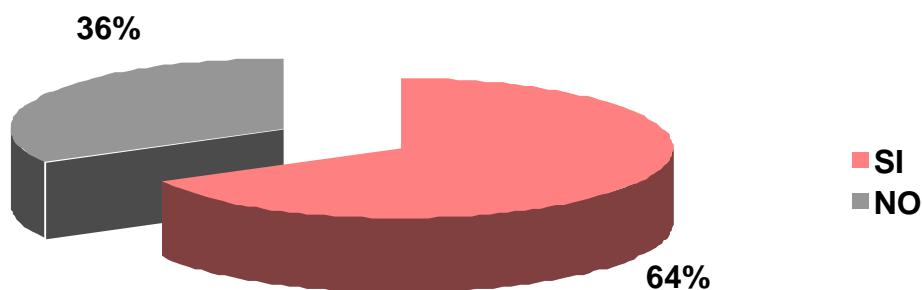
- Ha mejorado a través de formación ocupacional
- Está actualmente en formación
- No ha participado en acciones formativas

- **Consecución de empleo**

- Ha encontrado empleo
- Está en búsqueda activa de empleo (BAE)
- No ha encontrado empleo

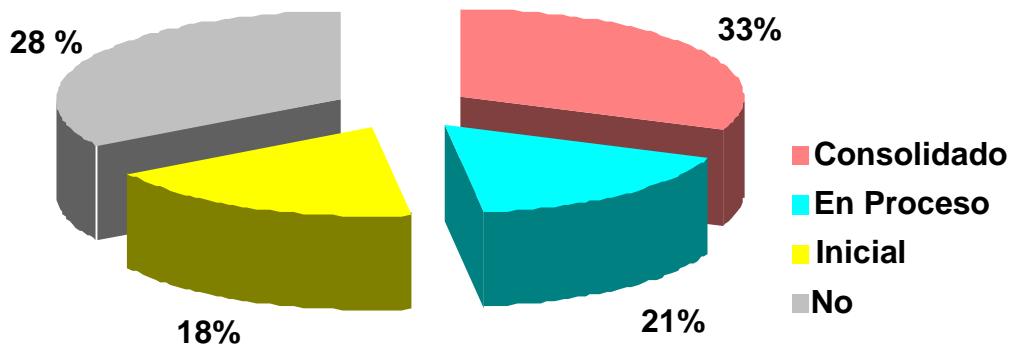
Los resultados de evaluación de estos objetivos con sus indicadores de impacto son los siguientes:

**1. Abandono de la prostitución**  
**CUADRO 5.- Nivel de abandono de la prostitución.**



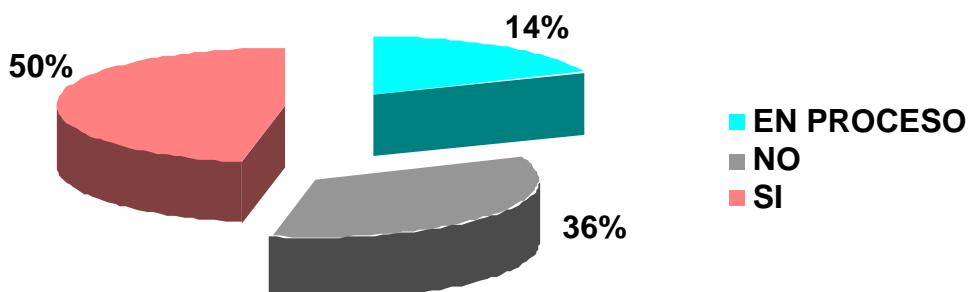
El 64% de las mujeres atendidas ha abandonado la situación de prostitución; el 33% de ellas desde hace más de un año, es decir, dicho abandono está consolidado. El 21% está en proceso de abandono (lleva más de 6 meses fuera de explotación sexual), y el 18% está en nivel inicial (menos de 6 meses) y el 28% no ha conseguido avanzar en este objetivo.

### **Porcentaje de abandono e indicadores de proceso.**



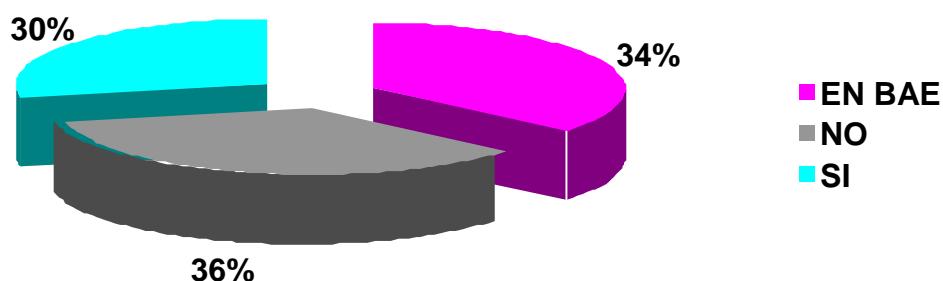
### **2. Mejora de la cualificación laboral/profesional.**

Un 50% de las mujeres ha mejorado su cualificación profesional por acciones realizadas o gestionadas directamente por el Centro. El 14% estaban o han estado a fecha de 31 de diciembre de 2012, insertas en procesos formativos y el 36% todavía no han podido acceder a recursos de formación.



### 3. Consecución de empleo.

En cuanto al acceso al empleo, el 30% de las mujeres en intervención en el Centro Concepción Arenal han logrado empleo, el 34% de las mujeres en intervención están en fase de búsqueda activa de empleo y el 36% no ha iniciado aún esta fase de la intervención.



#### 2.2.2.2.3 Alojamiento de emergencia para mujeres víctimas de explotación sexual.

Para la atención de las necesidades de alojamiento de las mujeres atendidas acompañadas o no de menores a cargo, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades cuenta con **3 plazas** de alojamiento de emergencia.

Durante el año 2012, se han alojado en estas plazas **7 mujeres y 3 menores**.

El perfil de las mujeres atendidas en estas plazas es, mayoritariamente, el de extranjeras en situación administrativa irregular. 5 mujeres en el momento de entrada al alojamiento no tenían regularizada su situación administrativa. 3

de esas 5 mujeres obtuvieron -durante su estancia en el alojamiento- el permiso de residencia y trabajo.

Las mujeres alojadas son de nacionalidad ecuatoriana, española, nigeriana, y rumana. Los 3 menores atendidos, son –todos ellos- de nacionalidad extranjera.

La franja de edad de las mujeres atendidas es amplia: abarca desde los 21 a los 62 años.

5 de las mujeres alojadas se encontraban en situación de prostitución y 2 mujeres habían sido víctimas de trata con fines de explotación sexual.

En 2012, 2 de las mujeres alojadas junto con sus hijos/as menores a cargo, optaron por un retorno voluntario a sus países de origen.

### **2.2.3 Programas y Servicios.**

#### **2.2.3.1 Programa de prevención de violencia de género en el ámbito educativo.**

El ámbito educativo aparece como una de las áreas principales desde las que prevenir la violencia de género. Desde la educación primaria se transmiten los valores de respeto, dignidad e igualdad e incorporando en secundaria el desarrollo de la capacidad de valoración ética del alumnado además del conocimiento de la realidad de la violencia de género.

A través de las Agentes de Igualdad se ponen en marcha distintas actuaciones encaminadas a prevenir la violencia de género sobre todo en este ámbito coeducativo, ofreciendo a los/as profesionales, que trabajan en el mismo, un servicio de asesoramiento técnico especializado así como actuaciones concretas diseñadas específicamente para trabajar con población infanto-juvenil, haciendo especial hincapié en ellas en torno a la conmemoración del 25 de noviembre como Día Internacional para la

Eliminación de la Violencia contra las mujeres. Con estas actuaciones se pretende que niños, niñas y adolescentes tomen conciencia de este grave problema, desarrollando destrezas relacionadas con la empatía, la equidad y el respeto, proporcionándoles modelos de comunicación sanos y de buen trato, favoreciendo así la construcción de relaciones no violentas.

A lo largo de 2012 se han llevado a cabo más de **250** asesoramientos específicos en esta temática que han alcanzado alrededor de **700 profesionales**.

Asimismo, y en torno a la conmemoración del 25 de noviembre, se pusieron en marcha actuaciones en los Distritos llevadas a cabo por el Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid, entre ellas un certamen literario, exposiciones, videoforum, cortos y coloquios sobre violencia de género organizados por las Agentes de Igualdad.

#### **2.2.3.2 Programa de ocio y tiempo libre compartido para víctimas de violencia de género.**

Este Programa está dirigido a mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas menores de edad que están siendo atendidas/os en la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género. Desde dicha Red, además de atender los objetivos básicos de apoyar el proceso de ruptura y garantizar un alojamiento seguro en los casos en que es necesario, se apoya el proceso de recuperación psicosocial posterior a la ruptura.

Para esta recuperación es muy positivo el fomento de un ocio activo y saludable y la realización de actividades conjuntas madres-hijas/os, de cara

a reforzar y mejorar el vínculo materno filial, en muchas ocasiones deteriorado debido a las situaciones vividas.

Por tanto, el Programa de Ocio Compartido se concibe como un importante apoyo al proceso de recuperación que están realizando estas mujeres y sus hijos e hijas y supone un reconocimiento al esfuerzo que han realizado las participantes por salir del círculo de la violencia. Al mismo tiempo, permite el acceso de las familias beneficiarias a actividades a las que, en el caso de las familias en las que a la problemática de violencia sufrida se suman otras dificultades socioeconómicas y culturales, les resultaría difícil acceder.

Dentro de este Programa, en 2012 se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- **Piscinas municipales.** La colaboración de la Dirección General de Deportes y de varias Juntas Municipales de Distrito con la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, ha hecho posible que las mujeres alojadas en la Red Municipal de Alojamiento Protegido hayan podido acceder gratuitamente a las piscinas municipales junto a sus hijos e hijas durante la temporada estival, meses julio y agosto, siempre acompañadas por profesionales de los Centros. Se facilitaron pases a todas las mujeres, sus hijos e hijas, y a las profesionales responsables que les acompañaban.
- **Exposición “Aventura en el Espacio”** En colaboración con la Fundación Madrid-Espacios y Congresos, se facilitó el acceso gratuito a la “Exposición NASA, una Aventura en el Espacio” que como cada año se organiza en honor al equipo de la NASA, protagonista de esta importante aventura. Aproximadamente **100 personas**, mujeres y menores asistieron, hasta el 22 de julio de 2012, a la exposición

acompañadas de profesionales de los Centros. Esta actividad fue valorada muy positivamente tanto por las y los participantes como por las profesionales que les acompañaron.

### **2.2.3.3 Programa de inserción sociolaboral para mujeres en prostitución.**

En el marco de la intervención integral y tanto para ofrecer alternativas viables a la situación de prostitución como para dar respuesta a las necesidades y demandas de las mujeres en intervención y proceso de abandono de la misma, se desarrolla este programa de inserción sociolaboral que se concreta en el año 2012 en la oferta de dos itinerarios de formación para mujeres en proceso de abandono de la prostitución:

- Primer itinerario: en el sector de atención a la dependencia, concretamente de “Auxiliar de Atención a la Dependencia”.
- Segundo Itinerario: en el sector de hostelería, en la especialidad de “Ayudante de Cocina”.

Se han escogido estas especialidades de formación porque permiten, en un periodo no muy prolongado de tiempo, adquirir una formación apta para el acceso al mercado laboral para mujeres que cuentan con escaso nivel formativo de partida.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha financiado la realización de estos dos itinerarios formativos en los que han participado **31 mujeres** y con objeto de facilitar su participación en los mismos, se ha becado a cada una de las mujeres participantes en estos procesos formativos.

El objetivo del programa se centra en mejorar la empleabilidad de las mujeres que se encuentran en un proceso avanzado de recuperación dentro de la intervención integral que reciben en el Centro Concepción Arenal. La duración de los itinerarios formativos ha sido de 300 horas cada uno, 80 de las cuales han sido de prácticas en empresas del sector.

Como otros colectivos en situación de extrema vulnerabilidad social, las mujeres en situación de prostitución y/o víctimas de trata con fines de explotación sexual, requieren apoyos específicos no sólo para incorporarse al mercado de trabajo en condiciones de igualdad, sino también con el fin de mantenerlo y mejorarlo. Estos apoyos se traducen en la oferta de recursos de diversa índole para el fortalecimiento de las capacidades propias de las mujeres a las que van dirigidos.

Los itinerarios combinan la tutorización individualizada con el desarrollo del plan formativo.

El objetivo general de este Programa es consolidar el proceso de abandono de la prostitución de las mujeres participantes a partir del apoyo a su proceso de inserción laboral, garantizando el logro de la autonomía personal y el fortalecimiento de sus capacidades.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Mejorar la empleabilidad de las mujeres a través de la mejora de sus competencias profesionales y equilibrar la brecha existente entre su perfil profesional de partida y su proyecto laboral expresado.

- Favorecer la inserción laboral de las mujeres usuarias: en nuestro sistema social, el empleo se articula como núcleo generador de autonomía económica, de derechos sociales y de identidad. Este objetivo es particularmente relevante para la inserción social de las mujeres en proceso de abandono de la prostitución, por dos razones:
  1. por la urgencia económica derivada de haber abandonado su única fuente de ingresos.
  2. por la necesidad de dotar de una identidad aceptada socialmente a mujeres que han sufrido el estigma y la marginalidad asociada al espacio en el que se encontraban.
- Empoderar a las mujeres: facilitar el acceso a recursos materiales e inmateriales para favorecer su autonomía y una mayor capacidad de decisión sobre sus vidas.

El proceso de empoderamiento implica el logro de:

- sentido de seguridad y visión de futuro
- capacidad de ganarse la vida
- capacidad de actuar eficazmente en la esfera pública
- mayor poder de decisiones en el hogar
- participación en grupos no familiares y uso de grupos de solidaridad como recursos de información y apoyo
- movilidad y visibilidad en la comunidad

## 2.2.4 Actuaciones de conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25 de noviembre).

Con motivo de la conmemoración del 25 de Noviembre “Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres” bajo el lema “Tu fortaleza, tú”, se ha diseñado una campaña con diferentes actividades de sensibilización contra la violencia de género.

Se ha organizado un Acto institucional conmemorativo en el Palacio de Cibeles; la representación teatral “El Cuadrilátero” con la colaboración del “Grupo 8 de Marzo” y un Seminario de “Lanzamiento de la Red Ciudades Iberoamericanas contra la Trata con fines de Explotación Sexual”.

Dirigidas a toda la ciudad de Madrid, un Certamen Fotográfico “Retrata Buen Trato” para población mayor de 18 años; un Encuentro de Mujeres “Fortalezas contra la Violencia de Género, así como jornadas, exposiciones, talleres, etc. dirigidas a vecinas y vecinos de los distritos Municipales, Videoforum “Tierra de Mujeres”; en colaboración con los Centros Municipales de Personas Mayores así como con otros espacios, “Lectura teatralizada de textos alusivos al 25 de Noviembre” seleccionados de la I y II Edición del libro del Certamen “Cartas al maltratador” del Ayuntamiento de Madrid; Exposición de carteles contra la Violencia de Género “Tu fortaleza, tú”, etc.

Por otra parte, las Agentes de Igualdad de Oportunidades y/o los Espacios de Igualdad Municipales han realizado **48** convocatorias de premios, concursos y/o exposiciones. De igual modo se han organizado **35** expositores y/o puntos informativos en colaboración con Bibliotecas

Municipales, Institutos de Educación Secundaria, Centros Municipales de Salud, etc.

De las **253** actividades conmemorativas realizadas por el 25 de Noviembre citadas más arriba, **149** se refieren a campañas y talleres en el ámbito educativo con una asistencia global de **6.847** personas (3640 mujeres y 3207 hombres) entre adolescentes/jóvenes, padres y madres así como agentes sociales del ámbito educativo.

Entre las actividades conmemorativas de coeducación realizadas, destacan las relativas al Proyecto “MADRID VIOLENCIA CERO” que se lleva a cabo en 21 Institutos de Educación Secundaria (IES) de 18 distritos Municipales durante el curso académico 2012-2013:

En el IV Certamen literario “El silencio es cómplice de la violencia hacia las mujeres “¡Exprésate!” han participado 35 estudiantes (29 chicas y 6 chicos) de 4º de la ESO de 15 IES del municipio de Madrid.

Asimismo se han llevado a cabo 21 sesiones de la Animación Teatral “¿Te querré siempre?”, En los 21 Institutos de Educación Secundaria (IES) participantes, se ha cumplimentado el Cuestionario Pre-animation diseñado para detectar los conocimientos y sensibilización previa del alumnado respecto a la violencia de género. Han participado un total de **1314** alumnos/as (732 chicas y 582 chicos). También se han llevado a cabo sesiones informativas/asesoramiento técnico a 80 profesores/as (57 mujeres y 23 hombres) y a otros/as 22 profesionales de otros ámbitos (17 mujeres y 5 hombres). Se han realizado **14** talleres de una hora de duración con alumnado de 15 aulas y una asistencia de **253** personas, 121 chicas y 132 chicos.

De igual modo se han organizado Puntos Informativos en 13 IES durante los 30 minutos del recreo bajo el lema “EL SILENCIO ES COMPLICE DE LA VIOLENCIA ¡EXPRESATE!“.

Por otro lado, en Centros de Educación Secundaria del Distrito de San Blas-Canillejas, se ha llevado a cabo el Proyecto “AMORES DE CINE”: para la prevención de violencia de género, con preparación de herramientas específicas para su realización.

También se han puesto a disposición del profesorado otros materiales para posibilitar el desarrollo de actividades en aulas, tales como la herramienta “NO ESTÁS SOLA SARA” para trabajar con alumnado de Secundaria.

### **2.2.5 Programas Formativos.**

Se han desarrollado dos acciones de formación en el Centro Integrado de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE).

En el marco del **Curso “Género e Igualdad de Oportunidades”** realizado del 9 al 11 de Mayo de 2012 se participó en el desarrollo del tema: “La experiencia del Ayuntamiento de Madrid. Sus recursos, sus servicios, sus políticas para el fomento de la igualdad de oportunidades” dirigido a la Policía Municipal.

En él se expuso el modelo de intervención municipal en materia de explotación sexual así como los dispositivos municipales de atención a mujeres en situación de prostitución y/o víctimas de trata con fines de explotación sexual.

**Jornada** sobre “**Prevención de la Trata de Mujeres con fines de Explotación Sexual**” celebrada en el CIFSE en Octubre de 2012 y dirigida a Policía Municipal en la que se abordó la prevención de la trata desde el marco de la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la ciudad de Madrid 2011-2015 y desde el marco teórico y práctico de la intervención integral con mujeres víctimas de explotación sexual (trata y prostitución) así como de los dispositivos municipales de atención: Unidad Móvil y Centro de atención Integral “Concepción Arenal”.

En el marco de la celebración de la VII Reunión del Comité de Igualdad de Oportunidades de la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas, celebrada en La Paz del 28 al 30 de agosto de 2012, los y las participantes en la misma aprobaron –entre otros- el Acuerdo de “Apoyar la propuesta del Ayuntamiento de Madrid para la creación de una **Red Iberoamericana de Ciudades Contra la Trata**”. Este acuerdo se ha materializado con la convocatoria y celebración en la Casa de América los días 21 a 23 de Noviembre de 2012 del “Seminario para la creación de una Red de Ciudades Iberoamericanas contra la trata con fines de explotación sexual” que ha supuesto el lanzamiento de dicha Red.

La Red está formada por **20 ciudades iberoamericanas**: Andorra la Vella (Andorra), Asunción (Paraguay), Brasilia (Brasil), Buenos Aires (Argentina), Caracas (Venezuela), Cuenca (Ecuador), Guatemala (Guatemala), Guayaquil (Ecuador), La Paz (Bolivia), Lima (Perú), Lisboa (Portugal), Madrid (España), México D.F. (Méjico), Montevideo (Uruguay), Quito (Ecuador), San Pedro Sula (Honduras), San Salvador (El Salvador), Santo Domingo (República Dominicana), Sucre (Bolivia) y Tegucigalpa (Honduras).

La Secretaría y Coordinación Técnica de la Red recae en la ciudad de Madrid, (DGIO) con la colaboración de las ciudades de Brasilia, Buenos Aires, Cuenca y Santo Domingo.

En el marco del Convenio suscrito entre el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y el Organismo Autónomo Madrid-Salud en materia de prevención y promoción de la salud, el 2 de marzo de 2012 se constituyó el **Grupo de Trabajo “Género y Salud”**, integrado por profesionales de Madrid Salud y de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades . Este grupo ha celebrado reuniones periódicas a lo largo de 2012 para establecer líneas de trabajo, cauces de coordinación, programación de actuaciones conjuntas y optimización de los respectivos programas, trabajos e intervenciones en esta materia así como en los diferentes dispositivos de atención.

La Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja ha desarrollado diversas acciones formativas dirigidas a profesionales de diversos servicios de atención especializada en este ámbito y a profesionales de recursos de atención social, sanitaria y educativa de carácter generalista. El objetivo es ampliar y difundir la información sobre el funcionamiento de la Red, al tiempo que se ofrece un espacio de intercambio y reflexión sobre la práctica profesional, que permite una mejora en la calidad de la atención.

### **III Curso de experto en intervención psicológica con víctimas de violencia de género.**

El Ayuntamiento de Madrid firmó en 2010 un **Convenio de Colaboración con el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid** para la organización de este curso que cuenta como formadoras con profesionales de distintos

recursos de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja y expareja y en el que los/as profesionales participantes realizan prácticas en uno de los centros de la Red.

El curso tiene una duración de 130 horas lectivas y en su II Edición, que finalizó en febrero de 2012, participaron **25** personas (24 mujeres y 1 hombre), mientras que en la III Edición, cuyo comienzo fue en noviembre de 2012, están participando **20** personas (19 mujeres y 1 hombre).

### **Ponencias y Colaboraciones:**

- Violencia de género. Dentro del ciclo de conferencias “Participa en tu seguridad” organizadas por Unidad de Atención y Protección a la Familia, (U.A.P.F.), de la Policía Municipal.
- Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja. Dentro del curso “Género y políticas de igualdad” del Instituto Municipal de Formación.
- Curso “Genero y Políticas de Igualdad”, dirigido a personal Auxiliar y Administrativo de todas las Áreas municipales, en el que participaron 16 personas (14 mujeres y 2 hombres) siendo el número total de inscripciones de 76.

#### **2.2.6 Investigaciones.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades, a través de la participación de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género ha colaborado en las siguientes investigaciones:

- Prospección estatal de servicios para mujeres y menores víctimas de violencia de género. Fundación Instituto de Reinserción Social IReS.
- Proyecto Daphne “STOP VI.E.W.” *Stop Violence Against Elderly Women*. Un proyecto para dar voz y visibilidad a la cuestión dramática de la violencia contra las mujeres mayores y crear una mayor sensibilidad social sobre el problema.
- Se ha participado como ponentes en coloquios y conferencias, aportando la experiencia de la Red Municipal para la Atención a la Violencia en el municipio de Madrid, en las siguientes fechas:
  - Abril. Presentación de la Red de Atención a la Violencia al Samur Social.
  - Septiembre. Presentación de la Red de Atención a la Violencia a la Delegación del Gobierno Turco.
  - Octubre. Sesión informativa de la Red de Atención a la Violencia a los/las profesores de la UNED del Proyecto de Cooperación Interuniversitaria.
  - Diciembre. Se participa en dos presentaciones de la Red de Atención a la Violencia, Delegación Marroquí del Programa MASAR y los/as profesionales del Centro de Salud de Lavapiés.
  - Aproximación a diversos sectores de profesionales que trabajan con mujeres afectadas por maltrato. Investigación realizada por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

#### **2.2.7 Campañas de sensibilización y difusión de la Estrategia para la Igualdad a través de la Intranet.**

Desde la DGIO se comenzó en 2010 una línea de sensibilización dirigida al personal municipal a través de la Intranet, especialmente con motivo del 8 de

marzo y del 25 de noviembre, así como en otros momentos a lo largo del año para difundir la Política de Igualdad Municipal.

A lo largo de 2012 se han realizado 4 encuestas a través de la Intranet que utiliza el 68% del personal municipal.

La campaña 8 de marzo con Motivo del Día Internacional de las mujeres que ha impulsado la Dirección General de Igualdad de Oportunidades este año 2012, ha estado dedicada a la Salud, por esta razón se lanzó en AYRE la encuesta **¿Es diferente la salud de hombres y mujeres?**.

En el mes de abril se lanzó la encuesta “Mujeres visibles en la literatura”, con el objetivo de visibilizar las aportaciones que al ámbito de la literatura han realizado las mujeres. Esta actuación se corresponde al eje 2.3 de la Estrategia para la Igualdad de oportunidades del Ayuntamiento de Madrid, denominado Participación de las mujeres en la vida de la ciudad.

Durante el mes de junio y tras la publicación del estudio “La brecha digital de género en España (2004-2010) financiado por el Instituto de la Mujer, se decide lanzar la encuesta **¿Notas en tu ámbito una brecha digital entre hombres y mujeres?, a la que respondieron 342 personas.**

Y por último en el mes de noviembre, coincidiendo con la campaña con motivo del día Internacional de la Violencia contra las mujeres, 25 de Noviembre, se lanzó la encuesta **¿Es posible sobreponerse a la violencia de género?** Con el objetivo de dar a conocer al personal municipal, factores que facilitan la superación del trauma de haber sufrido violencia de género.

### **2.2.8 Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid.**

El Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid, es un consejo sectorial de carácter consultivo, en funcionamiento desde 2002. Desarrolla funciones de estudio, informe y propuesta con relación a las iniciativas municipales, así como de impulso y desarrollo del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Asimismo, impulsa la colaboración y cooperación entre asociaciones y demás entidades que lleven a cabo actividades de promoción de la mujer, tales como la de proponer e impulsar acciones para el cumplimiento de los objetivos de la "Estrategia para la Igualdad de Oportunidades 2010-2015 entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid".

El número de asociaciones de mujeres pertenecientes al Consejo asciende a 41.

El Consejo se rige por el Reglamento de Organización y funcionamiento de 2002, y con fecha 13 de febrero de 2008 se modifica el art. 19 en su régimen económico y presupuestario

Funciona en Pleno y Comisiones de trabajo. En el 2012 el pleno ordinario se reunió una vez.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades colabora activamente con el Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid.



# *Departamento de Inmigración*

**Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades**



### **3. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN.**

El Departamento de Inmigración tiene asignadas las funciones siguientes:

1. Dirección y coordinación de las actuaciones del Área de Gobierno en materia de Inmigración.
2. Elaboración del Plan Local de Integración, denominado “II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural”, su puesta en marcha y evaluación continuada hasta diciembre de 2012.
3. Desarrollo y puesta en marcha de proyectos dirigidos a la integración de los inmigrantes en el municipio de Madrid.

Para el cumplimiento de estas funciones el Departamento de Inmigración cuenta con un equipo de 11 profesionales, distribuidos en una Jefatura de Departamento, dos Secciones y una Unidad.

#### **3.2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL COLECTIVO DE ORIGEN EXTRANJERO EN MADRID.**

A 31 de diciembre de 2012, el municipio de Madrid, alberga a 467.710 personas extranjeras empadronadas, el 14,4% del total de la población madrileña. Con respecto a 2011, el número de personas extranjeras ha decrecido en 35.222 personas, es decir, un 7,003%.

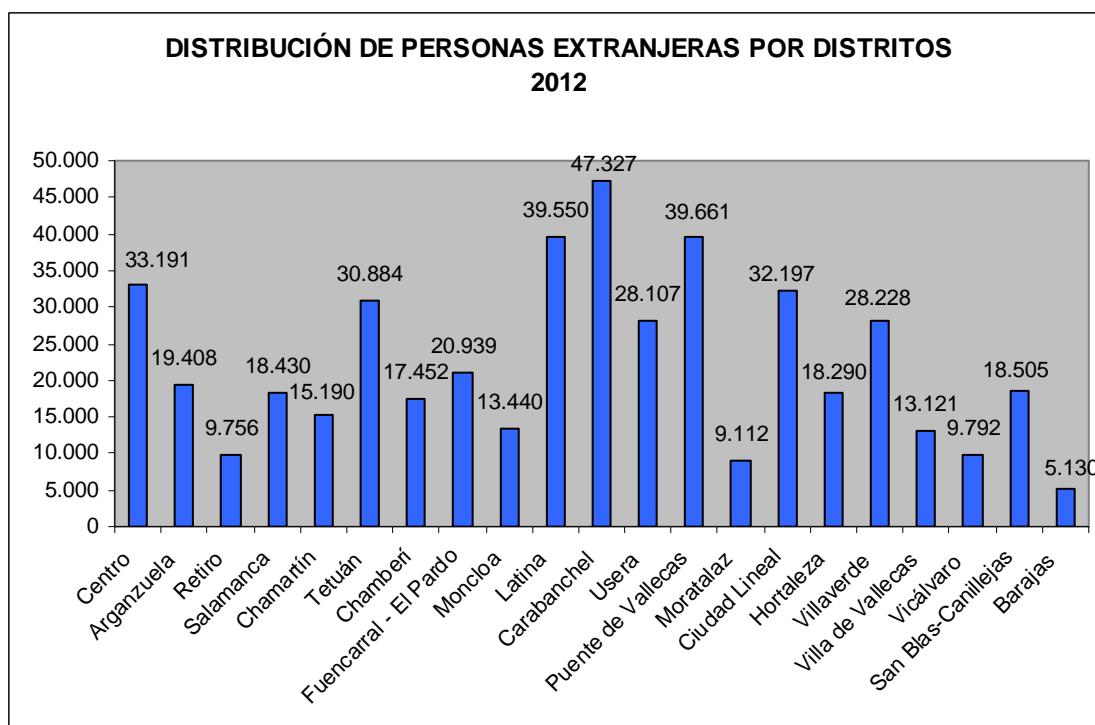
##### **3.2.1 Distribución de Población Extranjera por Distritos.**

La mayor concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos, a los distritos de Carabanchel (47.327), Puente de Vallecas (39.661), Latina (39.550), Ciudad Lineal (32.197), Centro (33.191), Tetuán (30.884) y Villaverde (28.228). En estos siete distritos vive el 53,8% de los empadronados extranjeros.

En términos relativos, los distritos en los que es mayor el peso de la población extranjera respecto al conjunto de sus vecinos son: Centro (23,87%), Usera (20,57%), Villaverde (19,58%), Carabanchel (19,05%) y Tetuán (19,7%).

Los distritos con menor población inmigrante en términos absolutos son, Barajas, Moratalaz, Retiro y Vicálvaro y en términos relativos Retiro, Fuencarral – El Pardo, Moratalaz y Chamartín.

El siguiente gráfico ilustra la distribución de la población extranjera por distritos:



El fenómeno de la inmigración en Madrid comenzó teniendo un carácter mayoritariamente femenino. No obstante, desde el año 2000 esta tendencia ha ido cambiando y en la actualidad la distribución entre sexos en la población extranjera es bastante equilibrada dado que el ratio de feminidad se sitúa en el 111,7.

En cuanto a la edad de las personas de origen extranjero en nuestra ciudad, la gran mayoría corresponde a población activa con edades comprendidas entre los 20 y 50 años, siendo el tramo de edad de 30 a 39 años donde se ubica el 33,51% de personas extranjeras.

Los niños y niñas inmigrantes en edad escolar (menores de 16 años) han alcanzado en 2012 la cifra de 63.865, lo que representa el 13,08 % de la población escolar.

Por zonas geográficas, el conjunto de las personas procedentes de Rumanía, Ecuador, China, Bolivia, Perú, Colombia y Marruecos supone el 51,6% de toda la población extranjera residente en Madrid.

En Madrid conviven más de 180 nacionalidades distintas.

### **3.3.II PLAN MADRID DE CONVIVENCIA SOCIAL E INTERCULTURAL. MARCO TEÓRICO.**

A la vista de los datos expuestos, la convivencia y la apertura se presentan, por tanto, como rasgos inseparables. Para ello, el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y desarrollado un modelo específico de acción pública en materia de inmigración, que arranca con el I Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural y continúa en este II Plan, y que se ha denominado “Modelo de la Convivencia”.

El modelo de la convivencia intercultural que se incluye en el II Plan parte de tres principios básicos:

#### **1. Principio de Atención Universal**

Este principio implica el compromiso de atender adecuadamente a todas las personas que residan en nuestra ciudad, haciendo abstracción de su nacionalidad o situación administrativa. Además de

un compromiso ético, este principio responde a una obligación legal impuesta por el artículo 14 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y de su integración social.

## 2. Principio de Integración Activa

La integración activa implica la incorporación plena y libre de la población inmigrante en la sociedad madrileña, su inclusión en igualdad de derechos, la asunción de deberes y responsabilidades y el desarrollo del principio de igualdad de oportunidades.

Desde esa perspectiva, el proceso de integración se convierte así en un elemento clave a la hora de definir las políticas de intervención orientadas a garantizar el conocimiento del idioma, la información, la inserción laboral, la asistencia jurídica y el acceso a los servicios públicos generales, entre otras.

## 3. Principio de Convivencia Intercultural.

Una vez superados los estadios anteriores, se hace necesario que se establezca la comunicación a la que se ha hecho referencia. Esta comunicación implica comprometer a los diferentes agentes, entidades e instituciones sociales para que participen como actores cualificados en la elaboración, ejecución y seguimiento de las actuaciones programadas por el Plan. Para ello, se requiere la existencia de instituciones y mecanismos de participación en los que toda la ciudadanía madrileña se encuentre, dialogue, participe y debata sobre los asuntos comunes que les afectan.

Los principales **Ejes Estratégicos** del II Plan Madrid son:

⇒ Ejes Estratégicos Materiales:

- **Orientación para la inserción laboral.** Este Plan contempla medidas concretas dirigidas a la población inmigrante que se encuentra sin empleo, con el fin de orientarles hacia otros sectores laborales y ofrecerles formación adecuada para su inserción laboral.
- **Lucha contra el racismo, la xenofobia y la intolerancia.** Hasta la fecha actual, la Ciudad de Madrid se caracteriza por ser una ciudad abierta a otras culturas. No obstante, y aunque las acciones racistas o xenófobas ocurridas en Madrid han sido fenómenos aislados, es necesario actuar de manera contundente, por lo que este II Plan se compromete a diseñar indicadores y acciones orientadas a detectar y prevenir el racismo en la ciudad.
- **Fomento de la integración social y la convivencia.** En esta segunda edición del Plan Madrid se ha puesto especial énfasis en el trabajo de dinamización en los espacios públicos como una manera de reforzar la convivencia intercultural.

⇒ Ejes Estratégicos Técnicos:

- **Flexibilidad y adecuación de los recursos y servicios a las necesidades detectadas.**
- **Coordinación que favorezca la optimización de los recursos y servicios.**

### 3.3.1 Objetivos Específicos.

Se relacionan a continuación los objetivos específicos del marco operativo, las líneas de actuación para dar cumplimiento a dichos objetivos y las medidas concretas que se aplicarán durante el período 2009-2012.

Los objetivos del II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural son:

1. Garantizar el acceso de la población inmigrante a los servicios sociales en igualdad de condiciones con la población autóctona.
2. Establecer un sistema de acogida a los nuevos inmigrantes y a quienes se encuentren en situación de especial vulnerabilidad, hasta que se hallen en condiciones de acceder a los servicios públicos generales.
3. Adecuar la intervención social a las nuevas necesidades que origina la presencia de población extranjera en la Ciudad de Madrid incorporando a la gestión local las competencias interculturales necesarias.
4. Luchar contra las diversas manifestaciones de discriminación, racismo, xenofobia y otras formas de intolerancia en todos los campos de la vida social, tanto en el ámbito público como en el privado.
5. Impulsar la participación ciudadana a través del fortalecimiento asociativo, y la consolidación del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.
6. Establecer mecanismos para el conocimiento de la realidad de la inmigración y de su gestión, así como para la formación de profesionales relacionados con el ámbito.

Estos objetivos se enmarcan en las **líneas de actuación y medidas** que se enumeran a continuación:

- Información y análisis.
- Acogida.
- Formación.
- Orientación para la Inserción Laboral.
- Apoyo para la integración social y la convivencia.
- Sensibilización y lucha contra el racismo.
- Participación social.

### 3.3.2 Información y Análisis.

El Departamento de Inmigración como servicio de la administración pública tiene como responsabilidad, conocer los diferentes cambios sociales que tiene lugar en nuestra ciudad y que pueden repercutir en la integración y en la convivencia intercultural.

Sus objetivos son el análisis y la evaluación de la realidad del fenómeno migratorio y de las pautas de convivencia en el municipio de Madrid, la realización de informes y documentos sobre esta materia, y el impulso y fomento de los diferentes agentes sociales a través de su página web y del Foro Madrid y su Secretaría Técnica.

#### 3.3.2.1 Página Web y Redes Sociales.

La información del Departamento de Inmigración se ubica en la URL del Ayuntamiento de Madrid, constituye un espacio virtual de intercambio de información y una puerta de acceso a todas sus áreas, estudios y publicaciones.

Actualmente se puede acceder a su información y al órgano a él vinculado (Foro Madrid) a través de la página [www.munimadrid.es/inmigracion](http://www.munimadrid.es/inmigracion). Su actualización es continua.

Desde diciembre del 2012, las actividades realizadas y acontecimientos ocurridos más significativos en materia de inmigración que sean de la competencia de la DGIO se difunden a través de las redes sociales en la dirección **@DG\_Igualdad**.

### 3.3.2.2 Secretaría Técnica del Foro Madrid.

Tiene por finalidad servir de soporte y facilitar el correcto funcionamiento del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

Las actividades se pueden diferenciar en:

- Administrativas.
- Metodológicas (planes de trabajo, elaboración de informes, difusión de noticias e información, etc.).
- Informativas.

### 3.3.2.3 Espacio Web de Información en Materia de Inmigración.

Internet es en la actualidad una poderosa herramienta de comunicación e información. Por este motivo, la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es) cuenta con un espacio concreto de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad.

Durante el año 2012, se ha procedido a la revisión y actualización de toda la información referente a todos los servicios y recursos que integran el II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural.

En este espacio web, se ofrece a la ciudadanía no sólo información sobre los servicios municipales en materia de inmigración, sino que también se facilita acceso a:

1. Las publicaciones editadas por esta Dirección General, tales como el “*II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural*”, la “*Guía on line de Recursos para la Población Inmigrante*” o la “*Encuesta de la Convivencia*”, entre otras.

2. Información de los cursos organizados de español, extranjería y convivencia por la Dirección General de Igualdad de Oportunidades a través las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de Personas Inmigrantes y del Servicio de Información y Orientación Jurídica.
3. Información sobre las actividades organizadas por los servicios de Dinamización de Espacios Públicos y de Dinamización Vecinal así como de las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración.

Por último, es importante señalar que desde este espacio se ofrecen enlaces informativos sobre los principales trámites y gestiones de interés para las personas extranjeras, la normativa municipal en materia de información y el acceso a otras publicaciones municipales relacionadas con la inmigración como las elaboradas por la Dirección General de Estadística.

La ruta de acceso a esta información es [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es) Inicio > El Ayuntamiento > Servicios Sociales > Inmigración o la dirección web [www.madrid.es/inmigracion](http://www.madrid.es/inmigracion).

La tabla siguiente recoge el número de visitas que ha experimentado la página web durante 2012:

DATOS APLICACIÓN ESTADÍSTICAS DE MUNIMADRID WEBTRENDS (Periodo del informe: 01/01/12- 31/12/12)		
INFORMACIÓN EN WEB	VISITAS	VISUALIZACIONES
<a href="http://www.munimadrid.es/inmigracion">http://www.munimadrid.es/inmigracion</a>	6.154	9.309
Madrid Convive	5.488	7.516
Guía de recursos para la población inmigrante	54.821	101.366
<b>TOTAL</b>	<b>66.463</b>	<b>118.191</b>

Los datos relativos a las altas y modificación de contenidos de la página Web del Dpto. de Inmigración pueden consultarse en la siguiente tabla:

INFORMACIÓN WEB DE INMIGRACIÓN 01/01/2012 - 31/12/2012				
Tipo de Información	Altas de Contenidos	Modificaciones de Contenidos	TOTAL de Contenidos	Bajas
ENTIDADES Y ORGANISMOS	-	-	-	-
ACTIVIDADES	528	183	711	344
CAPÍTULOS	9	-	9	-
COLECCIONES	9	1	10	-
CONTENIDOS GENÉRICOS	1	-	1	-
EDICIONES / PUBLICACIONES	-	-	-	-
ESPECIALES INFORMATIVOS	-	4	4	-
FICHEROS / DOCUMENTOS	40	-	40	411
PROMOCIONALES	1	-	1	-
TRÁMITES	-	-	-	-
EVENTOS	118	-	118	-
<b>SUBTOTAL</b>	<b>706</b>	<b>188</b>	<b>894</b>	<b>755</b>
MODIFICACIONES PARCIALES	-	1.026	1.026	-
<b>TOTAL</b>	<b>706</b>	<b>1.214</b>	<b>1.920</b>	<b>755</b>

### 3.3.2.4 Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante.

Las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de la población inmigrante son un instrumento básico, concebido en el II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, dirigido a proporcionar información general sobre Madrid, sus servicios y sus recursos sociales, así como instrumentos que facilitan la integración social de las personas inmigrantes, contribuyendo a la construcción de la sociedad madrileña sobre la base de la convivencia social e intercultural.

Los objetivos específicos de las Oficinas son los de proporcionar información general sobre los servicios y los recursos existentes en la ciudad de Madrid; informar sobre los trámites necesarios para la gestión de la documentación pertinente en materia de extranjería; formar en español a la población extranjera que lo precise; facilitar formación en materia de empleo, extranjería y convivencia social e intercultural; orientar en los procesos de inserción laboral mediante un servicio específico en esta materia, así como facilitar interpretación y traducción de documentos a profesionales municipales y usuarios que lo demanden.

Las personas destinatarias de los servicios que se vienen prestando desde las Oficinas podemos agruparlas en cuatro grandes grupos diferenciados:

- Personas inmigrantes que han llegado recientemente a España. Aunque es este un colectivo que se viene dando en menor medida que años precedentes.
- Personas inmigrantes que llevan ya un período más o menos largo en España, que cuentan con un proceso ya avanzado de integración social pero que sin embargo se encuentran con dificultades de índole formativa, laboral y fundamentalmente jurídicas.
- Población autóctona en general, pero de manera más significativa, aquellos colectivos con un menor conocimiento del fenómeno de la inmigración.
- Finalmente habría que incluir a las administraciones y entidades públicas y privadas.

De manera más específica las características de la población destinataria de las Oficinas serían:

- Personas con escasos recursos económicos.
- Personas en situación de desempleo.
- Personas con situación administrativa de irregularidad sobrevenida (que suele estar asociada a la pérdida de empleo).

- Escasez de recursos personales y habilidades sociales que dificultan el proceso de autonomía y de integración.
- Personas que cuentan con menores o mayores dependientes a su cargo.
- Jóvenes.
- Personas que desconocen el idioma, lo que supone una importante barrera para el acceso a un empleo y por supuesto para la integración.
- Ausencia o debilidad en sus redes sociales de apoyo.
- Dificultades de convivencia interpersonal, familiar, relacional, etc.

Durante todo el 2012 el Ayuntamiento ha prestado sus servicios desde las nuevas ubicaciones de las Oficinas Municipales:

- Oficina Norte: C/ Bravo Murillo, 133 - CV C/ Juan Pantoja, 3.
- Oficina Sur: C/ General Ricardos, 93.

Las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante cuentan con un equipo humano formado por:

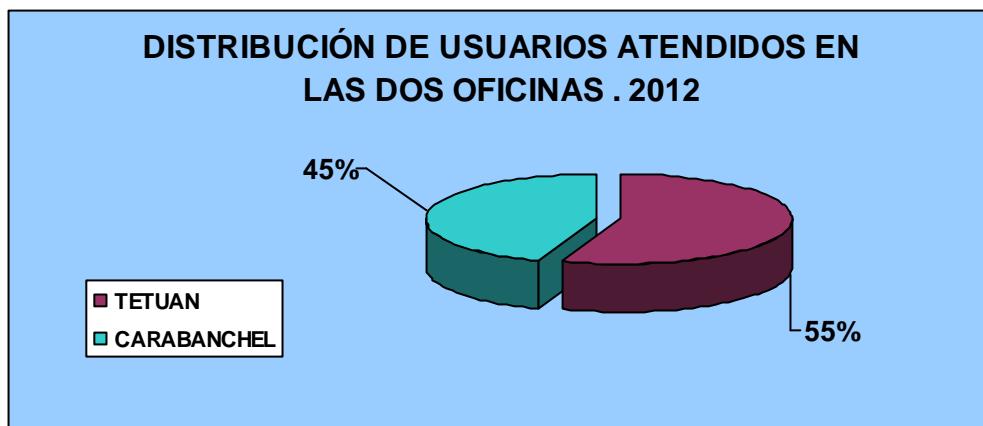
PERSONAL DE LAS OFICINAS 2012	
PROFESIONAL	Nº
Coordinadora de las Oficinas	1
Técnicos de Atención general y orientación laboral	7
Técnicos de Educación (profesores de español)	2
Técnicos de Inserción Laboral	2
Auxiliares Administrativos	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

➤ **Atención General en Información y Orientación desde las Oficinas Municipales.**

Durante el 2012 se han atendido desde el servicio de información y orientación de las oficinas un total de **25.150 consultas** relacionadas con información y

orientación general. Se ha prestado esta atención a un total de **16.719 personas**.

PERSONAS ATENDIDAS POR LAS OFICINAS. 2012	
Oficinas	Nº Personas Atendidas
NORTE: TETUÁN	9.274
SUR: CARABANCHEL	7.445
<b>TOTAL</b>	<b>16.719</b>



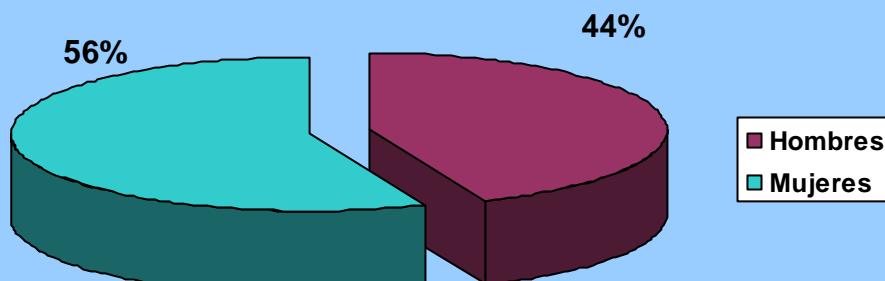
Por **sexos** la distribución de las personas atendidas ha sido la siguiente:

Nº DE PERSONAS ATENDIDAS POR SEXO. 2012		
Sexo	Nº Atendidas/os	Porcentaje
MUJERES	9.436	56%
HOMBRES	7.283	44%
<b>TOTAL</b>	<b>16.719</b>	<b>100%</b>

Sigue siendo algo más numerosa la demanda realizada por parte de las mujeres.



## PERSONAS ATENDIDAS EN LAS OFICINAS POR SEXO 2012



Por rangos de edades destacan las personas de edad media, las comprendidas entre los 31 y los 50 años:

### EDADES DE LOS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. 2012

Edad	Usuarios/as
< 18 años	67
18-30 años	4.203
31-50 años	11.117
51-65 años	1.228
> 65 años	104
<b>TOTAL</b>	<b>16.719</b>

**Por nivel de estudios** destaca la presencia de usuarios/as con formación en educación equivalente a educación secundaria:

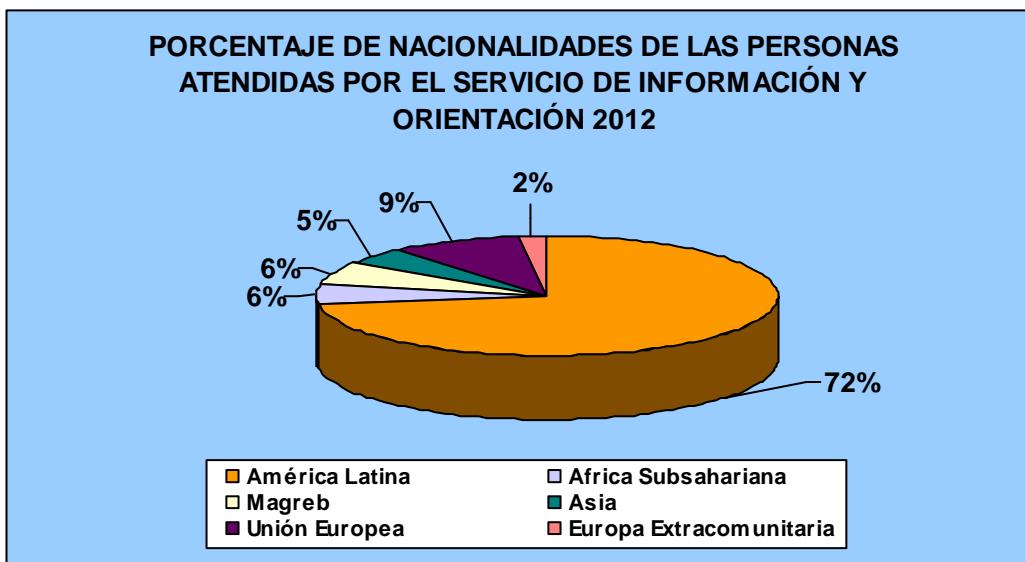
<b>NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. 2012</b>	
<b>Nivel de Estudios</b>	<b>Nº Usuarios/as</b>
Educación Primaria	1.143
Educación Secundaria	9.353
Bachillerato	4.100
Formación Profesional	354
Formación Universitaria	1.697
Sin Estudios	70
No consta	2
<b>TOTAL</b>	<b>16.719</b>

**Por situación administrativa** destaca un mayor número de personas con Autorización de Residencia y Trabajo y una menor presencia respecto a otros años de personas en situación irregular:

<b>SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. 2012</b>	
<b>Situación Administrativa</b>	<b>Nº Usuarios/as</b>
Irregular	2.586
Autorización Residencia	697
Autorización Residencia y Trabajo	10.678
Régimen Comunitario	2.487
Estudiante	181
Otras	90
<b>TOTAL</b>	<b>16.719</b>

**Por zonas geográficas** de las personas usuarias que han demandado información y orientación se observa una mayor presencia de personas procedentes de América Latina:

NACIONALIDADES DE LOS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. 2012	
Nacionalidad	Nº Usuarios/as
AMÉRICA LATINA	12.081
ÁFRICA SUBSAHARIANA	968
MAGREB	1.014
ASIA	784
EUROPA COMUNITARIA	1.506
EUROPA EXTRACOMUNITARIA	333
OTROS	33
<b>TOTAL</b>	<b>16.719</b>



En cuanto a las nacionalidades más frecuentes que demandan información y orientación en las Oficinas, cabe destacar la fuerte presencia de población procedente de América Latina, con un total de 12.081 personas usuarias, observándose un notable incremento respecto al año anterior. La nacionalidad más numerosa de América Latina ha sido la boliviana, seguida por la

ecuatoriana, la peruana y las personas procedentes de la República Dominicana, que han desplazado en este dato a la población de origen colombiano.

La población boliviana se consolida como la más demandante del servicio desplazando, por tercer año consecutivo, al segundo lugar a las personas procedentes de Ecuador que desde la apertura de las oficinas había sido la población demandante de atención más numerosa.

Es importante también la presencia de la población marroquí con 969 personas, siendo ésta, la población más numerosa atendida procedente del continente africano.

En cuanto a la población asiática, cabe destacar la atención prestada a las personas procedentes de Filipinas con una demanda de atención de un total de 388 ciudadanos y ciudadanas, seguida de la población de China con un total de 141 personas atendidas. Cabe destacar el incremento muy significativo de la demanda realizada a oficinas por parte de la población de origen filipino.

Respecto a Europa, la demanda mayor de atención ha sido solicitada por personas procedentes de Rumanía con un total de 390 personas atendidas, seguida de Ucrania con 173 personas atendidas.

La población española también ha mostrado un enorme interés durante el año 2012 en recibir información sobre materias relacionadas con la inmigración. Se ha registrado una demanda por parte de 819 personas. La nueva regulación sobre personas en régimen de empleados/as de hogar y la regularización de la situación administrativa han influido indudablemente en este incremento observado.

A lo largo del 2012, se han ampliado los contactos con otras entidades de la acción social en el ámbito de la inmigración y se han reforzado los ya existentes, tanto públicos como privados. El esfuerzo por establecer colaboraciones, ha sido mayor en el caso de Centros de Servicios Sociales y Juntas Municipales próximos a la zona de ubicación de las oficinas municipales.

Además de estos datos hay que tener en cuenta las atenciones prestadas a usuarios y usuarias dentro del servicio de acceso a Internet, que ha permitido a los usuarios/as de las oficinas poder mejorar su búsqueda activa de empleo. En total se han facilitado un total de 287 accesos.

➤ **Atención en Información y Orientación General y en Cuestiones Jurídico-Administrativas.**

La mayor parte de las consultas realizadas a este servicio han estado relacionadas con temas jurídicos y administrativos. Cabe destacar las numerosas consultas realizadas al servicio relacionadas con asuntos de interés para la población inmigrante sobre derecho de extranjería y situaciones administrativas.

En relación a información sobre trámites básicos se destacan las informaciones relacionadas con el empadronamiento y solicitud de tarjeta sanitaria. Estos trámites están relacionados con las personas recién llegadas a la ciudad que desconocen el funcionamiento de la sanidad, los servicios sociales, y otros temas similares.

➤ **Información y Orientación sobre Vivienda.**

Se ha solicitado información sobre dispositivos de acogida, tanto municipales (albergues y centros de la campaña del frío), como recursos de entidades

sociales (pisos de acogida, albergues de entidades religiosas, etc.), siendo esta demanda superior en el período de otoño-invierno.

Numerosas personas que demandan estos recursos, disponen de autorizaciones de residencia y trabajo, pero la pérdida de su empleo les aboca a una situación de gran vulnerabilidad.

Respecto a la población en una situación social más normalizada, las demandas de información se han centrado en acceso a vivienda pública, ayudas al alquiler, etc.

➤ **Información y Orientación en Formación.**

Durante el 2012 ha seguido produciéndose un aumento de la demanda de formación, sobre todo en lo referido a cursos de capacitación, con el fin de mejorar el currículum.

La demanda de cursos de español también se ha mantenido alta, informándose sobre los que se imparten en la Oficina, fundamentalmente, y otros, cuando los niveles de los usuarios quedan fuera de los perfiles de los cursos propios.

Se ha mostrado un interés creciente por el taller impartido desde la Oficina sobre homologación de estudios, ya que supone una mejora más para la empleabilidad de los usuarios y usuarias.

En relación a la escolarización de menores, la demanda se ha mantenido estable, y suele ser solicitada por los padres y madres que acaban de reagrupar a sus hijos o están en proceso y prefieren anticiparse.

➤ **Orientación e Inserción Sociolaboral.**

La situación de crisis económica y el desempleo ha castigado a buena parte de la población residente en la ciudad de Madrid. Esta situación afecta de manera especial a la población inmigrante, ya que, en general, presentan mayores niveles de precariedad en el empleo, menor nivel de ingresos y menor protección social y familiar frente a dificultades.

La llegada de población extranjera a Madrid ha disminuido, ya que la ciudad no ofrece, por la vía de un trabajo bien retribuido y estable, las posibilidades de alcanzar mayores niveles de bienestar.

Sin embargo la población inmigrante que llegó durante los últimos años tampoco ha vuelto, de forma generalizada, a su lugar de origen. La mayoría de las familias han permanecido en Madrid en espera de un cambio en la situación económica.

En este contexto, la respuesta del Ayuntamiento de Madrid, ha sido la puesta en marcha de un Servicio de Inserción laboral, creado en el último trimestre de 2008 e integrado en las dos Oficinas de Información y Orientación para la Población Inmigrante:

➤ **Servicio de Información y Orientación para la Inserción Laboral.**

Las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante cuentan con un programa de información, orientación e intermediación laboral para el empleo, dirigido especialmente a las personas extranjeras llegadas al municipio. Las personas destinatarias son población migrante en general.

Es un servicio de orientación laboral personalizado que cuenta con un programa de acciones formativas para la inserción laboral.

El Proyecto para la Inserción Sociolaboral tiene como objetivo el desarrollo de acciones que faciliten la integración en el mercado de trabajo de la población inmigrante, para quienes se encuentren en situación o en riesgo de exclusión social, a través del desarrollo de itinerarios de inserción laboral individualizados.

Durante el año 2012 un total de **2.511 personas** inmigrantes han participado del programa de seguimiento, desarrollando un total de **4.254 acciones** de información, orientación laboral y seguimiento.

El servicio cuenta con una actualizada base de datos que recoge el total de los servicios, los recursos y las entidades que promueven acciones dentro del ámbito laboral y formativo (bolsas de empleo, cursos de formación, talleres BAE, etc.).

En el año 2012 se han dado de alta, en el programa de inserción laboral del servicio, **1.236 personas** (675 hombres y 561 mujeres).

Atendiendo al lugar de origen de las personas atendidas, la mayoría procede de Latinoamérica:

ORIGEN DE LAS PERSONAS DADAS DE ALTA EN 2012	
Zona	Nº de Personas
AMÉRICA LATINA	913
MAGREB	116
ÁFRICA SUBSAHARIANA	111
ASIA	40
EUROPA EXTRACOMUNITARIA	34
NO CONSTA	22
<b>TOTAL</b>	<b>1.236</b>

En relación a la situación administrativa, una importante mayoría se encuentra en situación regular con autorización de residencia y trabajo, seguida de personas que se encuentran en situación irregular:

<b>DATOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL EN 2012</b>	
SITUACIÓN REGULAR CON AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA Y TRABAJO	1.027
SITUACIÓN IRREGULAR	169
REGULAR CON AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA	22
COMUNITARIO	10
REGULAR CON AUTORIZACIÓN DE ESTUDIANTE	5
ASILO	3
<b>TOTAL</b>	<b>1.236</b>

En relación al nivel de estudios, una importante mayoría se encuentra bien formada, con titulaciones equiparables a bachillerato y educación secundaria:

<b>NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS PERSONAS DADAS DE ALTA EN 2012</b>	
BACHILLERATO	396
EDUCACIÓN SECUNDARIA	330
EDUCACIÓN PRIMARIA	207
FORMACIÓN UNIVERSITARIA	132
FORMACIÓN PROFESIONAL	122
SIN ESTUDIOS	43
NO CONSTA	6
<b>TOTAL</b>	<b>1.236</b>

El Servicio de Orientación Laboral cuenta con 5 acciones principales:

1. Acogida: Se cita a todas las nuevas personas que han solicitado el servicio, se ofertan todas las actividades y se inician itinerarios individuales en función de las características de las usuarios y usuarias y a su demanda.
2. Punto de Información de Empleo: Tiene acceso libre para las usuarias y usuarios del Servicio de Orientación Laboral, y su finalidad es poner AL alcance de las y los participantes todos los recursos necesarios para la búsqueda de empleo con acompañamiento en su búsqueda. De forma transversal se trabajan distintas habilidades y competencias para la búsqueda.
3. Talleres de Búsqueda Activa de Empleo: En ellos se profundiza de forma grupal y participativa en diferentes aspectos, necesarios en la búsqueda de empleo: currículum vitae, entrevista de Trabajo, el mercado laboral, homologación de títulos, gestión del tiempo, entre otros temas.
4. Tutorías Individuales: En ellas se trabaja de forma individual necesidades identificadas en la búsqueda: currículum vitae, habilidades personales, orientación sobre el mercado laboral específica para el sector y la persona, entre otras.
5. Acceso a Internet acompañado para la búsqueda de empleo: Su acceso será libre para las usuarias y usuarios del Servicio de Orientación Laboral.

#### ➤ Acciones Formativas.

Se han realizado un total de **263 acciones formativas** (lo que representa casi el doble de las acciones formativas llevadas a cabo durante el año 2011) dirigidas principalmente a mejorar las capacidades y competencias de la población extranjera al objeto de favorecer la inserción laboral; acciones para mejorar la información sobre trámites de extranjería, así como acciones para la mejora de la convivencia social e intercultural.

El número total de asistentes a las acciones formativas durante el 2012 ha sido de **2.742 personas**.

Mediante este tipo de acciones, se ha contribuido a la mejora de la convivencia, promoviendo intercambios culturales y también conocimiento de la diversidad. La forma de realizarlo ha sido involucrando y favoreciendo la participación de todas las partes implicadas dentro de este proceso

Las líneas de actuación de las acciones formativas se orientan a:

- Derechos y obligaciones de las personas extranjeras.
- Talleres de género y promoción de la salud.
- Habilidades sociales y trámites administrativos.
- Información y Apoyo para el acceso a una vivienda.
- Información para la puesta en marcha de negocios.
- Información del sistema educativo y homologación de estudios.

Dentro de las acciones formativas también se han contemplado diversas salidas culturales.

Formación en lengua española: se desarrolla en el apartado 2.4.2.

### 3.3.2.5 Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid (SOJEM).

Este servicio se inició en septiembre de 2008 como un compromiso del Ayuntamiento con el Plan de Acción de Lucha contra el Racismo y la Intolerancia, aprobado en abril de 2008 por el Foro Madrid de Diálogo y Convivencia, dando cumplimiento así a uno de los tres objetivos del Plan: facilitar la denuncia y el acceso a cualquier persona víctima de actos racistas y discriminatorios por su origen extranjero o raza, para de este modo garantizar un cumplimiento estricto de la Ley. Este aspecto, junto con el trabajo de

prevención y la protección de las víctimas son los elementos esenciales para paliar y corregir hechos racistas, xenófobos e intolerantes.

Con este servicio, al que puede asistir cualquier persona que precise asesoramiento en materia de extranjería o en supuestos de discriminación e intolerancia, se garantiza el acceso de la población extranjera a los Servicios Sociales en igualdad de condiciones con la población autóctona, tal y como se recoge en el Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural del Ayuntamiento de Madrid. Su ámbito de actuación se extiende a toda la ciudad de Madrid, y se proporciona en los Centros Municipales de Servicios Sociales de los 21 distritos de la ciudad.

El objetivo del SOJEM es proporcionar información gratuita y especializada en materia de extranjería con el fin de facilitar la integración de las personas inmigrantes en nuestra ciudad, así como también ofrecer información, orientación y asesoramiento especializado en supuestos de racismo e intolerancia, que pudieran ejercerse sobre personas de origen extranjero. Además, posibilita la tramitación de las solicitudes de justicia gratuita en los casos en que esta pueda ser necesaria, así como la defensa jurídica en juzgados y tribunales en aquellos supuestos de discriminación que revistan relevancia penal.

Asimismo, desde el servicio se realiza formación de profesionales que intervienen en el ámbito de la atención social a población inmigrante, a través de la realización de jornadas formativas sobre materias de extranjería (ley de extranjería, arraigo social, reagrupación familiar y menores extranjeros...), sobre discriminación (detección y diagnóstico de la discriminación, racismo y trata de personas con fines de explotación sexual, entre otras), así como actividades de sensibilización.

Durante el año 2012, han estado adscritos al servicio un coordinador y diecinueve juristas del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, con quien el Ayuntamiento tiene suscrito un convenio. Los abogados que participan en el servicio están especializados en materia de extranjería y discriminación.

⇒ **Datos Atención Jurídica en Materia de Extranjería.**

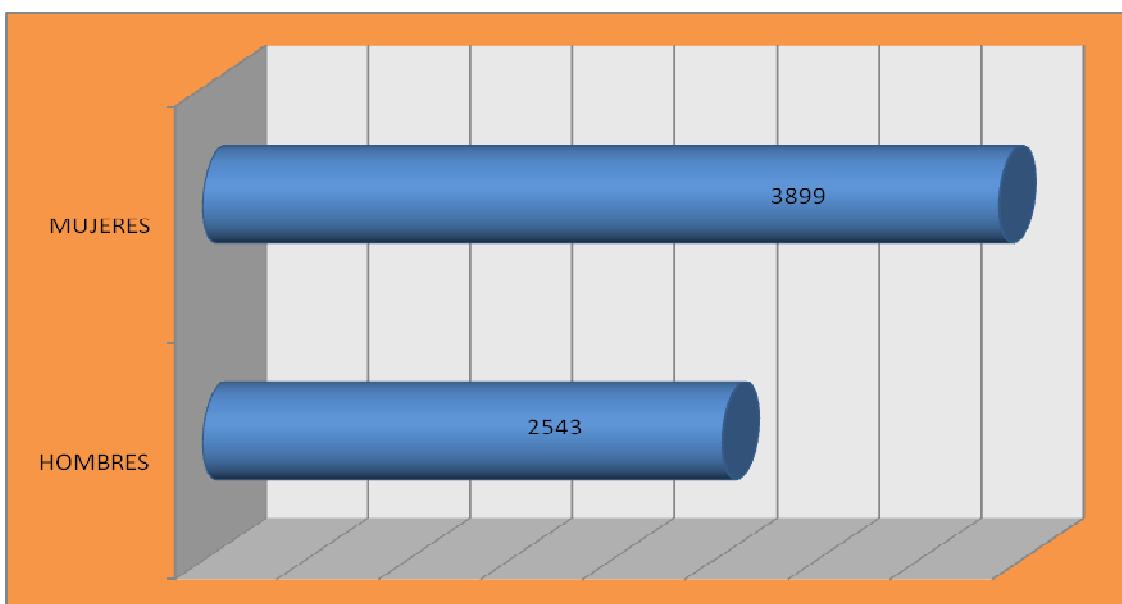
Durante el año 2012, se han atendido un total de **11.744 consultas** que han abordado los siguientes temas:

- Autorizaciones de residencia y trabajo.
- Renovaciones de residencia y trabajo.
- Arraigo social.
- Reagrupación familiar.
- Asilo, visados, nacionalidad y expulsión.
- Otros (Laboral, penal, civil, contencioso-administrativo, etc.).

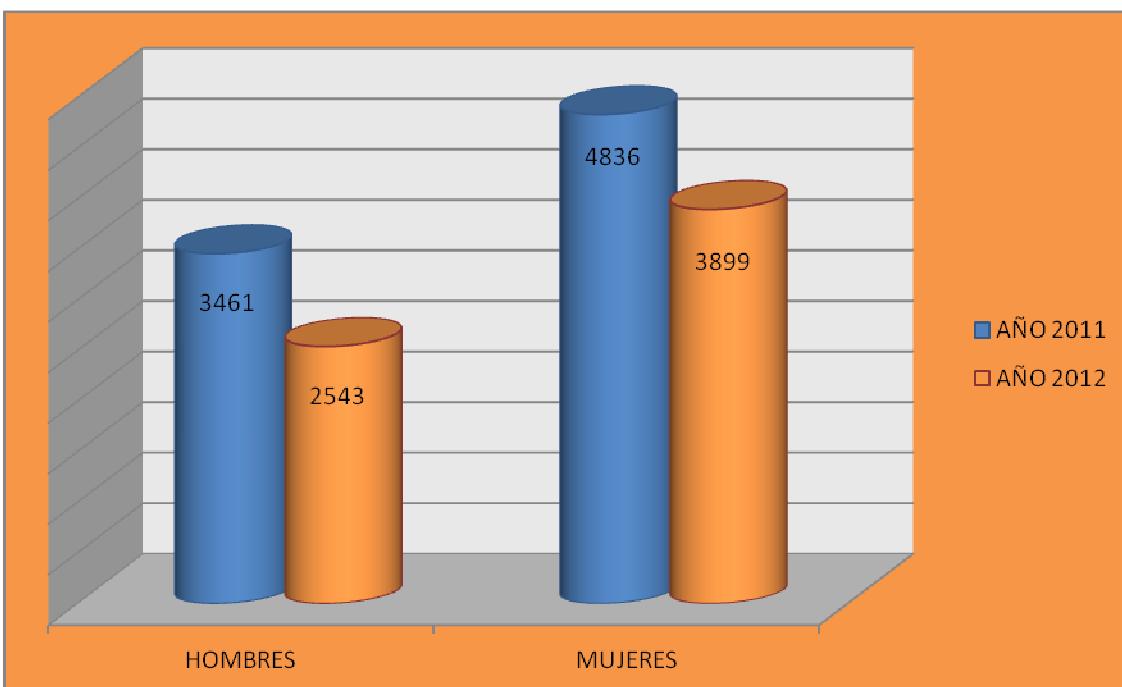
Se ha atendido a un total de **6.442 usuarios/as** durante el 2012.

⇒ **Datos Característicos de las Personas Atendidas**

Respecto de los datos por sexo obtenidos este año, podemos constatar que la gran mayoría de las atendidas siguen siendo mujeres como muestra el gráfico siguiente y se constituyen en el 61% frente al 39 % de los hombres.



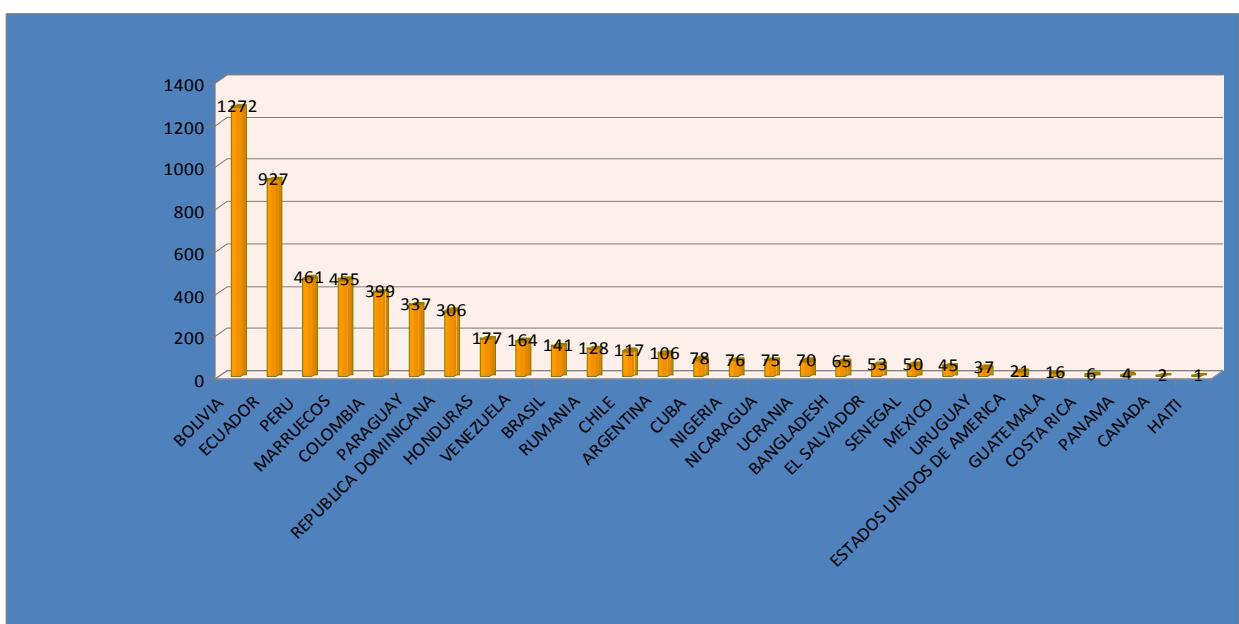
La comparativa con respecto al mismo periodo del año anterior, refleja que ha habido una disminución de los datos generales de atención. Esta disminución afecta tanto a hombres como a mujeres, pero estas siguen siendo las que más demandan la atención en el servicio.



Por edades son más numerosas las consultas realizadas por parte de las personas que se sitúan en la franja de población de edad adulta y edad adulta joven:

<b>Nº DE PERSONAS ATENDIDAS EN MATERIA DE EXTRANJERÍA POR EDAD. 2012</b>	
<b>Rango de Edad</b>	<b>Nº Personas</b>
Menor de 18	70
18-30	1.821
31-50	3.807
51-65	629
Más de 65	115
<b>TOTAL USUARIOS/AS</b>	<b>6.442</b>

Respecto a las nacionalidades la demanda de atención al servicio ha sido mayoritaria por parte de ciudadanos de América Latina como puede observarse en el siguiente gráfico, habiéndose atendido a un total de 4.722 personas.



Destaca, por su número, la atención que ha recibido la población de Bolivia, con un total de 1.272 personas atendidas, seguida por la procedente de Ecuador, con 927. También significativa ha sido la atención prestada a las

personas procedentes de Perú (461), Colombia (399), República Dominicana y Paraguay con 337 personas atendidas.

Se han atendido a un total de 795 personas procedentes del continente africano, distribuida esta atención en un total de 28 países, siendo las personas procedentes de Marruecos quienes mayor utilización han hecho del servicio, con un total de 455 personas atendidas, seguido de las nigerianas con 76 personas atendidas y la población senegalesa, con 50 atenciones.

Los ciudadanos de la Unión Europea y de la Europa extra-comunitaria también ha utilizado este recurso municipal para resolver sus dudas respecto a temas de derecho de extranjería.

El servicio también ha asesorado a un total de 699 personas procedentes de la Europa Comunitaria. No obstante, las consultas más numerosas han sido las realizadas por ciudadanos de nacionalidad española, un total de 356 personas interesadas sobre asuntos relacionados con la extranjería, seguidos de personas de origen rumano, con un total de 128 y personas procedentes de Ucrania, con 70 consultantes.

El número de consultas por parte de personas de origen asiático ascendió a 201, Destacan las atenciones prestadas a las personas procedentes de Bangladesh, con un total de 65 personas atendidas, 35 personas atendidas procedentes de Filipinas y las procedentes de Pakistán y de Irán con 19 y 18 personas atendidas, respectivamente.

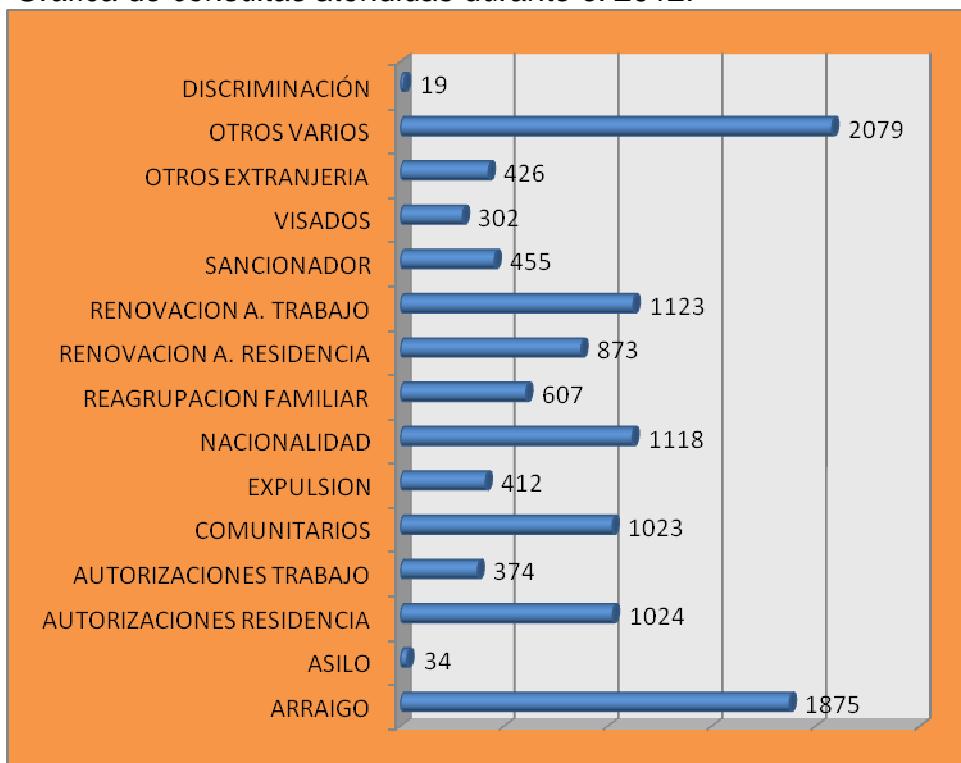
El grupo de nacionales más numeroso atendido sigue siendo el de las personas procedentes de Bolivia, quienes representan algo mas del 21 % del total de personas atendidas durante el año 2012 en los diferentes servicios con un total de 1.272 personas atendidas.

Distribución de atenciones de asesoramiento jurídico en materia de extranjería prestadas desde el SOJEM:

<b>Nº DE CONSULTAS ATENDIDAS EN MATERIA DE EXTRANJERÍA. 2012</b>	
<b>Materia de Consulta</b>	<b>Nº Consultas</b>
ARRAIGO SOCIAL	1.875
AUTORIZACIONES DE RESIDENCIA	1.024
AUTORIZACIONES DE TRABAJO	374
RENOVACIONES RESIDENCIA	873
RENOVACIONES TRABAJO	1.123
SANCIONADOR	455
EXPULSIÓN	412
NACIONALIDAD	1.118
REAGRUPACIONES FAMILIARES	607
COMUNITARIOS	1.023
VISADOS	302
ASILO	34
OTROS EXTRANJERÍA	426
DISCRIMINACIÓN	19
OTROS (DERECHO LABORAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO, CIVIL, PENAL, ETC.)	2.079
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>11.744</b>

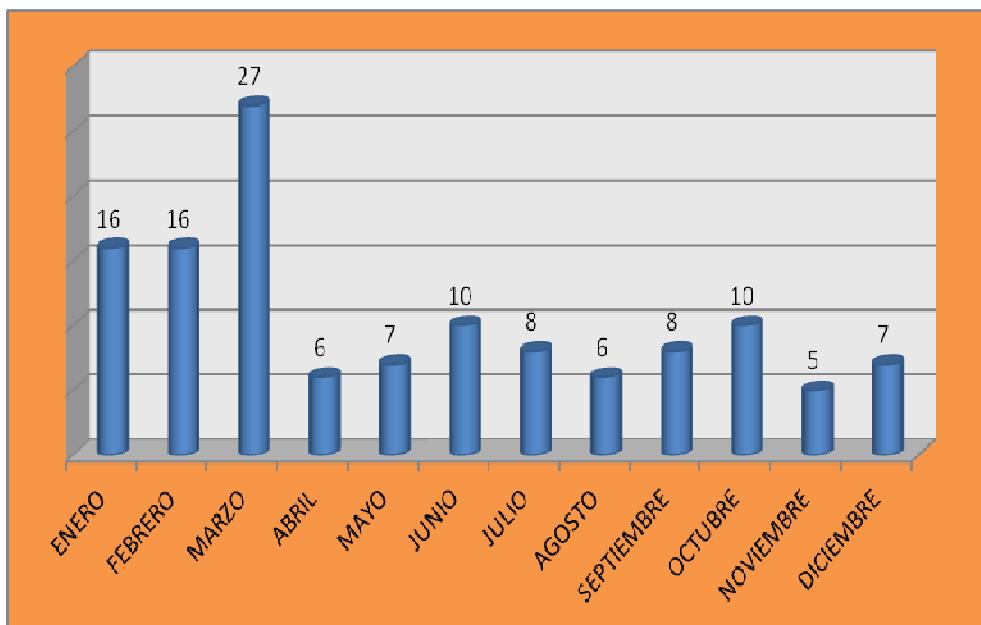
La demanda de orientación más frecuente ha sido la relacionada con autorizaciones de residencia por causas excepcionales, sobre el procedimiento de arraigo social, las consultas relacionadas con renovaciones de trabajo, seguidas de las consultas sobre nacionalidad, autorizaciones de residencia y comunitarios.

### Gráfica de consultas atendidas durante el 2012:



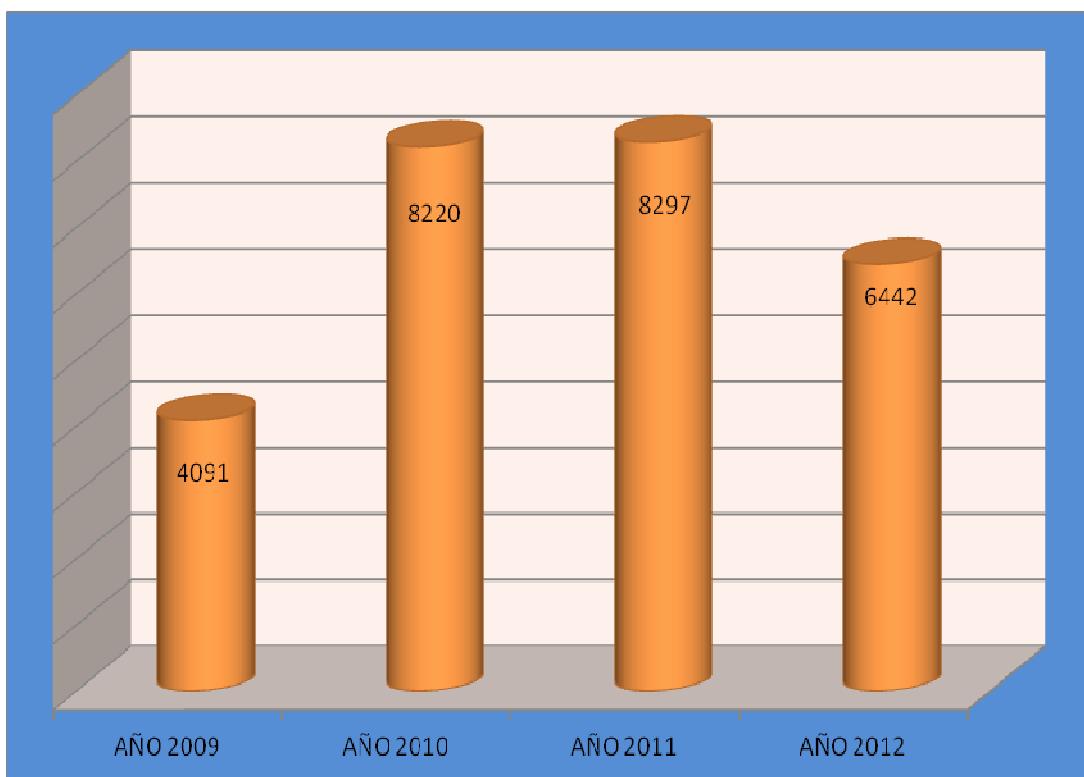
Desde el servicio se ha prestado asesoramiento sobre justicia gratuita en los casos en que esta ha sido necesaria, y cuando se ha contado con los requisitos legalmente establecidos.

Se han atendido un total de **126 solicitudes de justicia gratuita** durante el año 2012:



⇒ Evolución del Servicio de Orientación Jurídica desde su Puesta en Funcionamiento (2009-2012).

Desde el año 2009, el servicio de orientación jurídica se va implantando progresivamente en la administración municipal, y ha realizado una continuada labor de difusión e información entre los usuarios y usuarias de los centros de servicios sociales, así como a los/as profesionales de los mismos. Durante el año 2012 se observa un descenso en la demanda de atención por parte de la población inmigrante, lo que bien puede interpretarse como un descenso de la presencia de ésta en nuestra ciudad.



⇒ Resolución de Consultas en Materia de Extranjería a Profesionales de los Servicios Sociales Municipales.

Desde el Departamento de Inmigración se ha establecido un canal de comunicación directo, vía correo electrónico, para la resolución de consultas formuladas por los profesionales de los centros a los letrados y las letradas del servicio. Se han atendido de esta manera, un total de **17 consultas** sobre la materia objeto del servicio, formuladas por los trabajadores/as sociales de los

Centros de Servicios Sociales Municipales y recursos propios del Plan Madrid, a los que se les ha dado una respuesta especializada en un tiempo no superior a las 48 horas, de igual manera el canal de comunicación empleado para la devolución de la respuesta a la consulta planteada ha sido el correo electrónico.

Todos los servicios están destinados tanto a población autóctona como extranjera.

El Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería y para Supuestos de Discriminación se lleva a cabo mediante convenio de colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.

⇒ **Cursos de Formación**

Durante el 2012 se han llevado a cabo **cuatro jornadas** orientadas a los y las profesionales que intervienen con población extranjera desde los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Todos los cursos se han impartido en la sede del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales registrándose en todos ellos un nivel muy alto de asistencia y participación.

#### **3.3.2.6 Servicio de Interpretación y Traducción.**

El servicio de traducción e interpretación tiene como objetivo principal ofrecer apoyo a profesionales del Ayuntamiento de Madrid, posibilitando la comunicación entre las personas usuarias, los servicios y los recursos municipales, por lo que se constituye como instrumento eficaz en la labor de asistencia a la población inmigrante.

Este servicio ha proporcionado a los centros de atención a población inmigrante recogidos en el II Plan de Convivencia Social e Intercultural, así

como a los Centros de Servicios Sociales Municipales y otros servicios de atención especializada de competencia municipal,

La interpretación se lleva a cabo telefónicamente por lo que la respuesta de atención resulta ágil y eficaz.

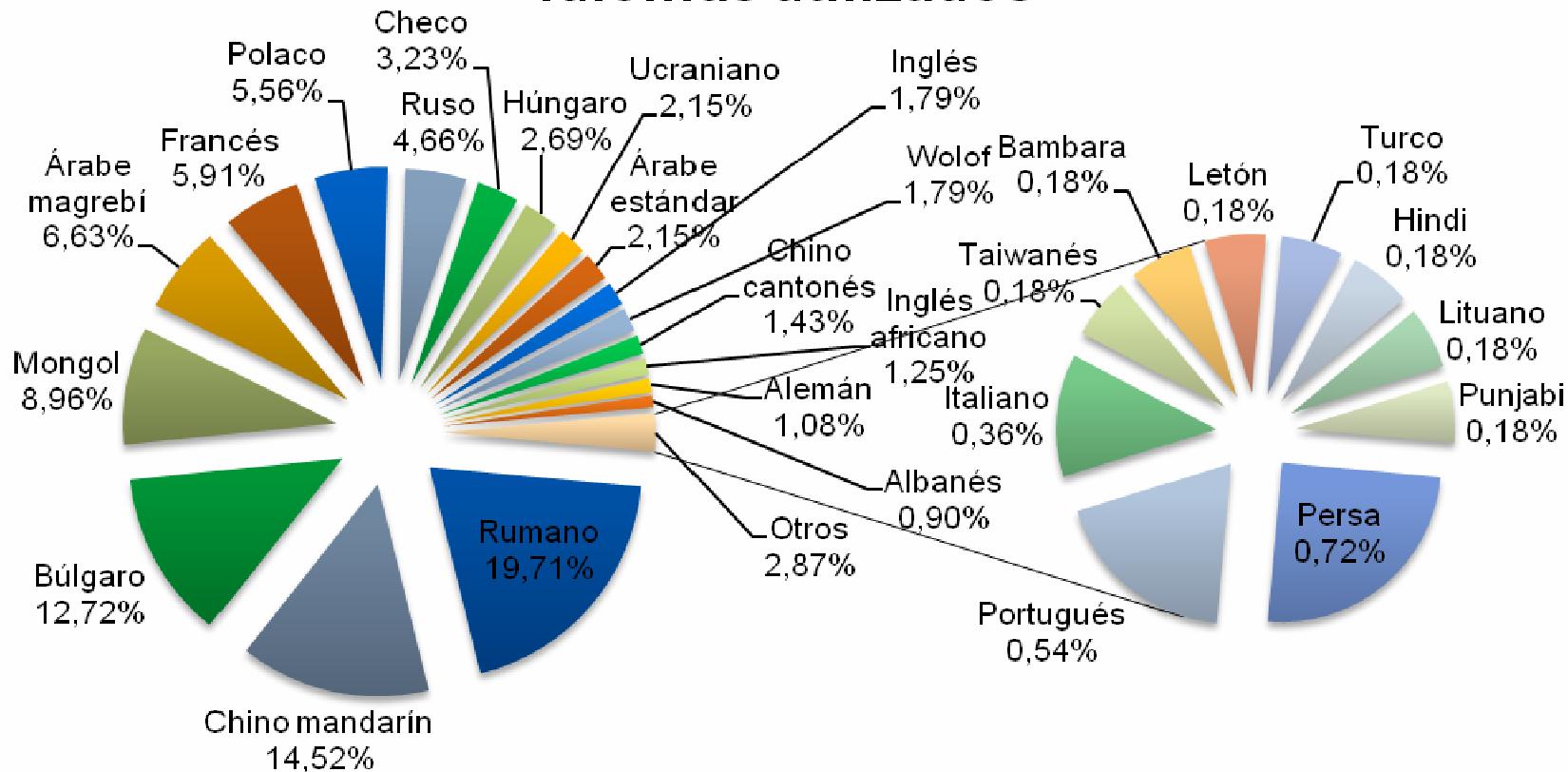
Desde la Dirección General se ha continuado coordinando acciones conjuntas con las Oficinas de Información y Orientación y las personas responsables de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, al objeto de informar a sus profesionales de la utilidad del servicio de interpretación y de su modo de utilización.

Durante el año 2012 se han realizado un total de **525 servicios de interpretación y 20 traducciones de documentos en 56 Centros**. Lo que representa la prestación de un total de 545 servicios.

Se han utilizado un total de **28 lenguas e idiomas**.

En el gráfico siguiente se detallan los diferentes idiomas utilizados por el servicio así como sus porcentajes:

## Idiomas utilizados



### 3.3.2.7 Centro de Documentación en Materia de Inmigración.

El **Centro de Documentación** es un espacio de catalogación, archivo y consulta de textos y materiales especializados en el campo de las migraciones.

El principal objetivo del centro de documentación es el mantenimiento y actualización del fondo documental del Observatorio sobre temas referidos a la migración, cooperación internacional y codesarrollo con el fin de servir de referencia para el personal de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades y para el público en general.

### 3.3.3 Acogida.

Las personas de origen extranjero se encuentran, con frecuencia, en riesgo de exclusión social por diversos factores directamente relacionados con la condición de ser inmigrante: el desconocimiento de los recursos existentes, las dificultades con el idioma, la situación administrativa irregular o la falta de recursos sobrevenidos por el desempleo o su condición racial.

Los servicios de acogida del II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, además de atender a las necesidades prioritarias tales como alojamiento y manutención, diseñan itinerarios de inserción laboral y social personalizados para lograr la plena inserción de las personas inmigrantes en la sociedad madrileña. Su objetivo final, de acuerdo con el principio de integración activa del Plan, es lograr que las personas atendidas estén en igualdad de oportunidades respecto al resto de la ciudadanía. Para lograr este objetivo, es necesario realizar una intervención interdisciplinar y personalizada en torno a las áreas que se describen a continuación:

**1. Área social:** Es en la que se realiza la primera atención y valoración de las necesidades de cada usuario/-a.

Engloba las siguientes acciones:

- Primera acogida al usuario/-a en el servicio. Incluye la realización del diagnóstico social de cada caso y el diseño del plan de intervención a seguir.
- Cobertura de las necesidades básicas, especialmente, alojamiento y manutención.
- Información sobre los derechos y deberes que adquieren y protocolos al ingresar en los centros de acogida, así como información sobre los recursos sociales y ayudas existentes en Madrid, transportes y sobre los trámites y gestiones de interés para las personas de origen extranjero.
- Valoración y concesión de ayudas económicas, abono transporte, etc.

**2. Área sanitaria.** Incluye todas las gestiones relacionadas con la salud, tales como tramitación de la tarjeta sanitaria, talleres de salud (educación para la salud, higiene, planificación familiar, etc.) y concertación de citas médicas, acompañamientos y mediación en los casos en que se precise.

**3. Área laboral y de formación:** Parte de estos servicios realizan itinerarios de inserción laboral personalizados a los usuarios además de ofrecer diversos talleres formativos: alfabetización, español, cultura española, búsqueda activa de empleo, Internet, etc.

Las entidades gestoras de los servicios de acogida trabajan además, en la creación y mantenimiento de redes de empleo y actúan como mediadores laborales cuando es preciso.

**4. Área psicosocial:** Desde esta área se ofrecen los siguientes servicios:

- Apoyo y terapia psicológica, bien en el propio centro o mediante derivación a los servicios de salud mental públicos o privados.
- Talleres grupales: autocuidado, habilidades sociales, etc.

**5. Área jurídica:** Se realizan todos los trámites necesarios para regularizar la situación administrativa de las personas acogidas o se deriva a los usuarios y usuarias a otros servicios donde puedan recibir asesoramiento y apoyo en esta materia.

**6. Área de mediación y convivencia:** En los centros se realizan actividades para fomentar el respeto mutuo entre las diferentes culturas. Con este fin, se realizan salidas de ocio y culturales, talleres de convivencia y acciones de mediación entre usuarios.

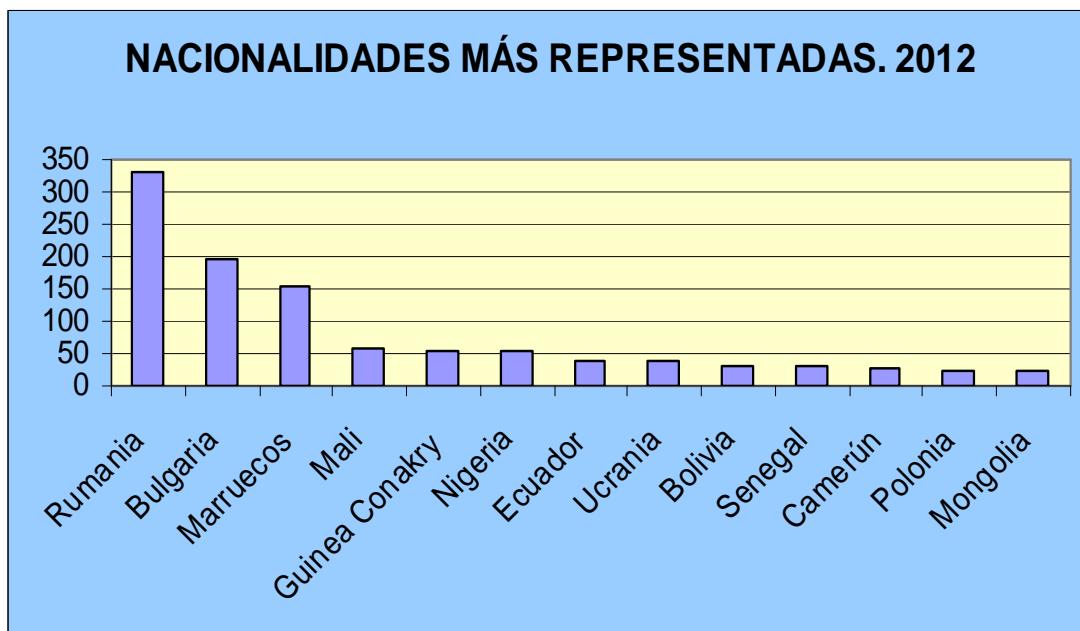
**7. Área de vivienda:** El objetivo final es que las personas acogidas logren la autonomía necesaria para vivir en comunidad. Por este motivo, se realizan las siguientes actividades:

- Información y orientación en materia de vivienda.
- Apoyo, acompañamiento e intermediación en alquileres.
- Ayudas económicas para apoyar la independencia de los servicios.

Durante 2012, han sido alojadas **1.452** personas. La cifra total de personas atendidas por los servicios de la Red de Acogida del II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, incluyendo centros de día y comedor, ha ascendido a **4.325** personas.

<b>NÚMERO DE PERSONAS ACOGIDAS EN 2012</b>	
<b>SERVICIO</b>	<b>Nº DE ACOGIDOS</b>
CENTRO DE ACOGIDA "SAN BLAS"	632
PROGRAMA ACOGIDA FAMILIAS EXTRANJERAS	138
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCUMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES	473
CENTRO ACOGIDA "CIUDAD LINEAL"	44
PISOS DE ACOGIDA "HIJAS DE LA CARIDAD"	64
PROGRAMA DE ACOGIDA A SUBSAHARIANOS	69
PROGRAMA JÓVENES NO ACOMPAÑADOS	32
<b>TOTAL</b>	<b>1.452</b>

Las personas acogidas han sido originarias más de 100 nacionalidades diferentes. Las nacionalidades más representadas en el conjunto de la red se exponen en el siguiente gráfico:



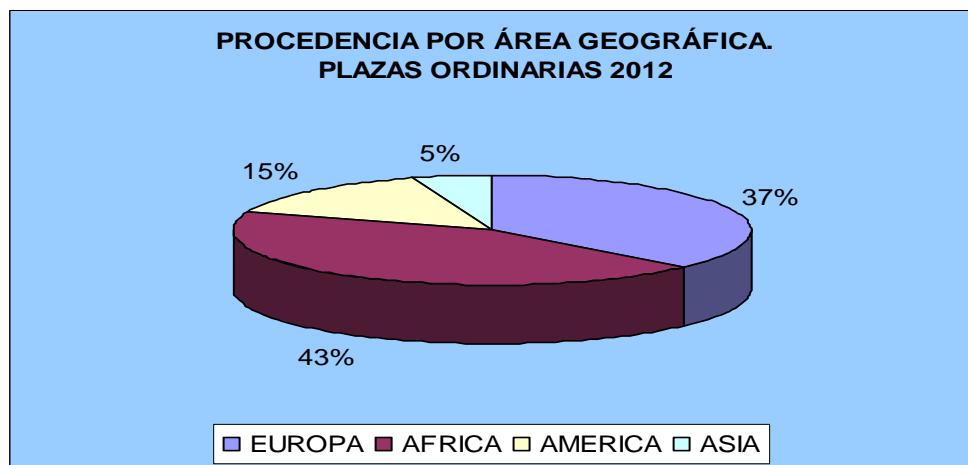
### 3.3.3.1 Centro de Acogida Temporal para Inmigrantes “San Blas”.

El Centro de Acogida Temporal “San Blas” es un servicio de alojamiento temporal dirigido principalmente a personas extranjeras mayores de edad, con un periodo de estancia corto en nuestro país y que carecen de los recursos económicos y sociales necesarios para hacer frente a su subsistencia. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad Cruz Roja Española – Asamblea de Madrid.

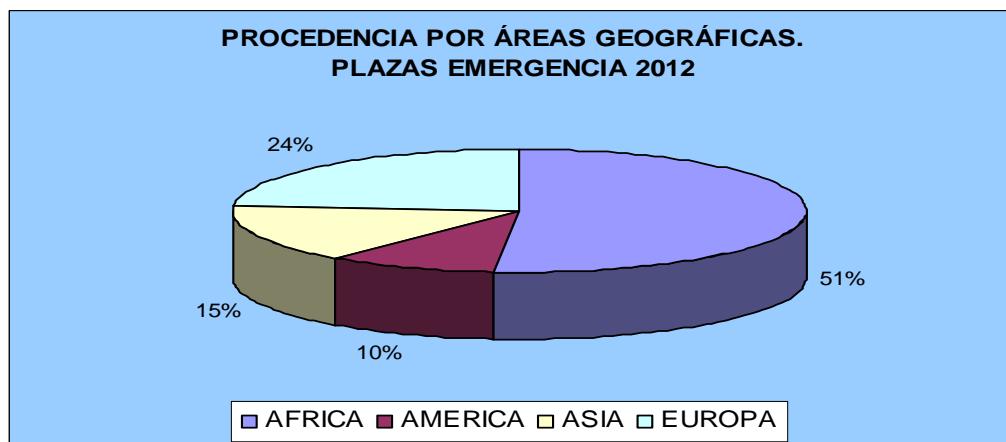
Este centro dispone de 120 plazas, 106 para hombres y 14 para mujeres. En 2012 se han acogido a 632 personas, de las cuales 556 eran hombres y 76 mujeres. Durante este año, ha continuado el aumento de la demanda de alojamiento para mujeres extranjeras, que se inició en 2010.

Este centro reserva 5 plazas para atender situaciones de emergencia detectadas por el Samur Social. Del total de varones atendidos, 73 personas han sido alojadas en estas plazas.

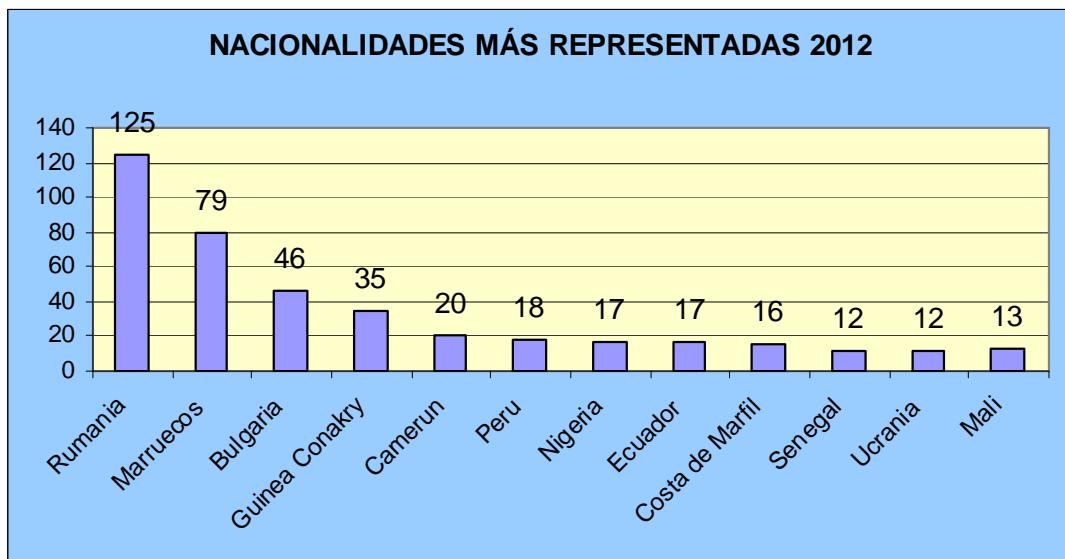
Durante 2012, han ingresado en el centro personas procedentes de cerca de 80 nacionalidades diferentes. Al ser tan numerosas las nacionalidades de procedencia, los porcentajes de cada una de ellas respecto al total son poco relevantes. No obstante, casi la mitad de los usuarios procede del continente africano, seguido por el europeo, según se aprecia en el gráfico siguiente:



En las plazas de emergencia, la distribución por zona geográfica ha sido la siguiente:



Las nacionalidades más representadas han sido las siguientes:



Las **bajas** producidas en este año 2012 han sido un total de **554**, predominando las bajas voluntarias que han representado un 44% de las personas que deciden buscar otras alternativas a su situación.

Desde este servicio, se han realizado las siguientes prestaciones:

⇒ Área social

Desde el área social se gestiona el acceso al centro, se define y ejecuta la intervención con cada usuario y usuaria, se realizan todas las actividades necesarias para preparar a las personas usuarias para la salida del centro.

A todos los usuarios se les proporciona alojamiento y manutención (desayuno y cena en el propio centro y la comida en el Comedor de Cruz Roja de la Calle de Canarias, salvo que las personas no puedan desplazarse, en cuyo caso se les facilita la comida en el centro.). Asimismo, se les facilita a los usuarios un kit con todo lo necesario para su aseo personal.

Algunas de las prestaciones complementarias que se ofrecen son abonos de transporte, prestaciones económicas, etc.

⇒ Área laboral

Desde esta área, se orienta e informa para facilitar el acceso de los usuarios al mercado laboral. Las principales actividades en esta área han sido las siguientes:

ACTIVIDAD	PERSONAS ATENDIDAS
Taller español	321
Entrevistas individuales empleo	129
Número de taller de información y orientación laboral	17

⇒ Área sanitaria

El Área Sanitaria del Centro cuenta con una Diplomada Universitaria en Enfermería (en adelante, DUE). Sus funciones son atender las necesidades sanitarias básicas de los residentes, tales como, vacunaciones, prueba de Mantoux, seguimiento médico a través de coordinaciones con el sistema de salud madrileño, trámite de las tarjetas sanitarias, seguimiento de personas enfermas y convalecientes, control de personas en reposo, control de dietas, etc.

A finales de 2012, se ha organizado un protocolo de colaboración con el Centro de Madrid Salud (CMS) de San Blas gracias al cual las mujeres

acogidas podrán realizarse revisiones ginecológicas y se desarrollarán talleres de promoción de la salud para todos/as los/as usuarios y usuarias.

⇒ Área psicosocial

El área psicosocial está coordinada por la psicóloga del Centro. Durante 2012, se han realizado 800 intervenciones. Asimismo, se han realizado numerosos talleres sobre habilidades sociales, autoestima, relajación, autoayuda y otros temas sanitarios.

En los supuestos de residentes que han necesitado tratamiento farmacológico, además del tratamiento psicológico, han sido derivados a los Servicios Especializados de Salud Mental o, si carecían de tarjeta sanitaria, al dispensario médico San Antonio.

⇒ Área de convivencia

El área de mediación está compuesta por 8 mediadores sociales, que ejercen funciones relacionadas con la convivencia en el centro (cumplimiento de normas, seguimiento de tareas dentro del centro, higiene, control de asistencia, etc.).

En 2012, se han realizado entre otros los talleres de Higiene, Convivencia e Interculturalidad y varias jornadas de ocio.

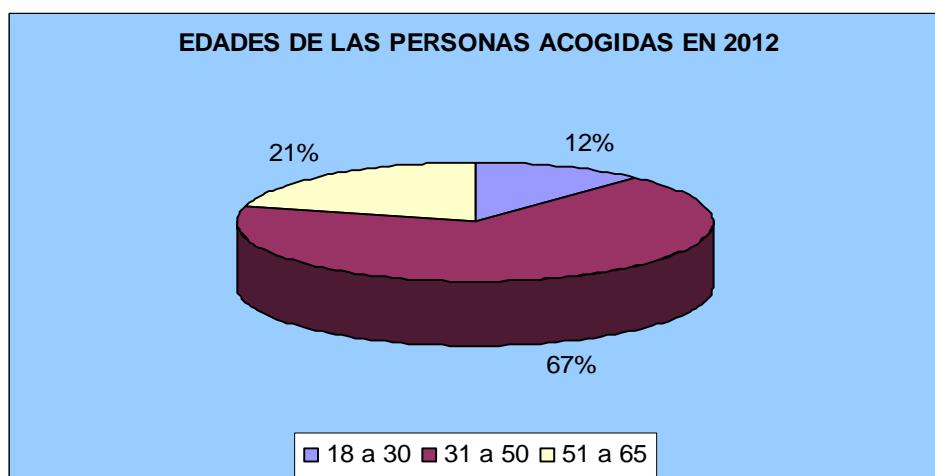
### **3.3.3.2 Centro de Acogida “Ciudad Lineal”.**

Este centro es uno de los cuatro servicios incluidos en el “Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante”, está en funcionamiento desde 2006 en desarrollo del convenio de colaboración con las Hijas de la

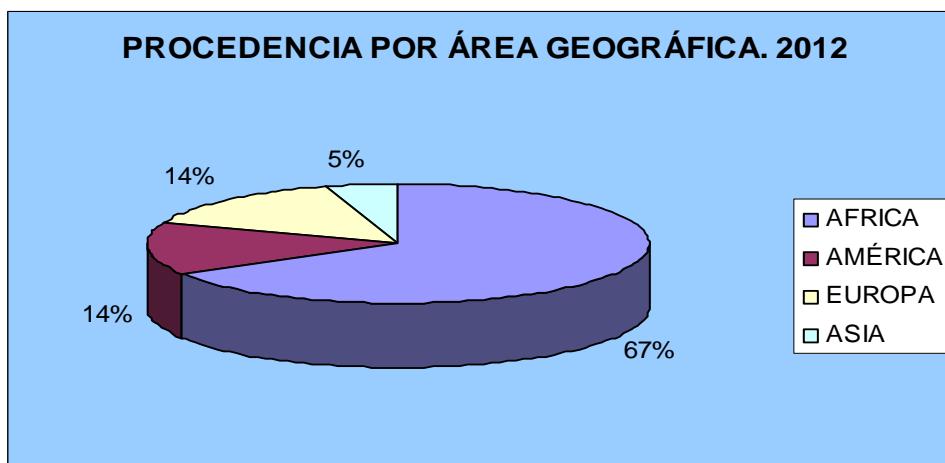
Caridad. Tiene como objetivo atender a personas inmigrantes sin responsabilidades familiares en situación de exclusión social.

Dispone de 15 plazas, 11 para hombres, 3 para mujeres y 1 para casos de emergencia. La distribución de plazas masculinas y femeninas puede variar en función de la demanda. Este centro permanece abierto de 17:30 h. de la tarde a 10:00 h. de la mañana.

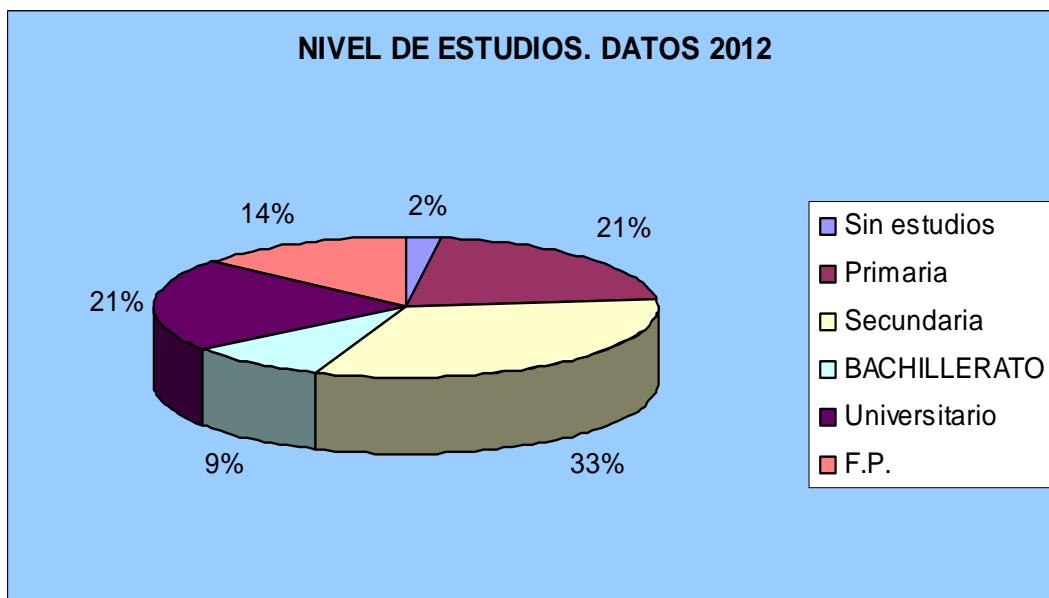
Durante 2012, han sido acogidas **44** personas (38 hombres y 6 mujeres). El 65 % tenían edades comprendidas entre 31 y 50 años.



Este centro ha acogido a personas procedentes de 23 nacionalidades diferentes, prevaleciendo significativamente las personas procedentes de países del continente africano, tal y como se refleja en el gráfico siguiente:



En cuanto al nivel de estudios, la mayor parte de las personas acogidas contaba con estudios, incluso universitarios, tal y como refleja el gráfico siguiente:



Durante el año 2012, 28 personas han concluido su proceso en este centro de acogida, de las cuales el 53% continua en otros recursos, incluidos pisos para población inmigrante que forman parte del II Plan Madrid de convivencia social e intercultural.

A todas las personas acogidas, se les proporciona el material de aseo necesario durante su estancia en el mismo de igual manera que se atienden sus necesidades de transporte y de medicación.

Los usuarios reciben información y orientación, acompañamiento en gestiones, apoyo en la realización de trámites administrativos (empadronamiento, tarjeta sanitaria, pasaporte, NIE...) y derivación a otros recursos cuando se estima conveniente.

### **3.3.3.3 Programa de Acogida a Familias Inmigrantes.**

Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad Cruz Roja Española - Asamblea de Madrid. En 2006, y debido a la demanda de cobertura de necesidades de alojamiento y manutención planteadas por familias extranjeras con hijos a su cargo, el Centro de Acogida ubicado en la Casa de Campo que hasta entonces acogía a personas extranjeras sin responsabilidades familiares, se reconvierte en un centro con capacidad para alojar a 15 familias (60 plazas individuales repartidas en 15 habitaciones de diferente capacidad).

Desde septiembre de 2010, este servicio se realiza en apartamentos. El cambio del centro de acogida a pisos ha posibilitado adecuar la atención al perfil de las familias que demandan este servicio.

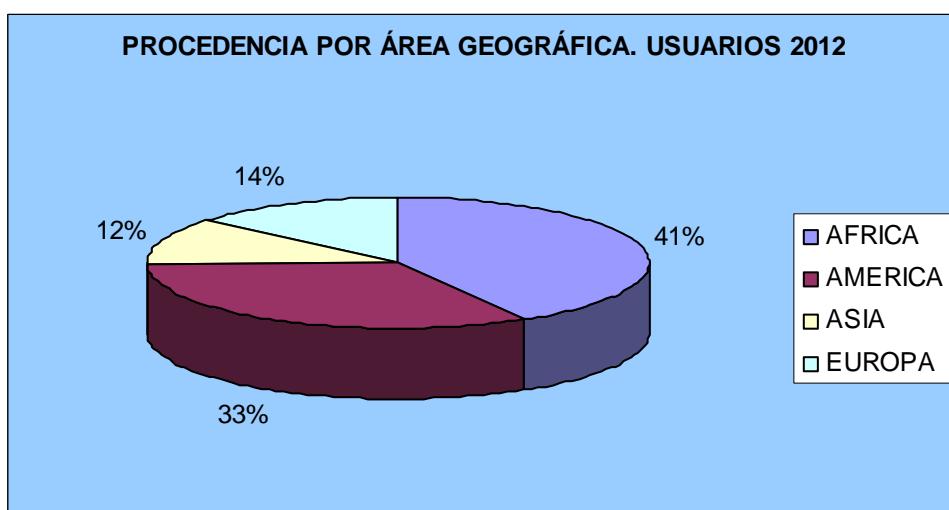
Desde 2010, se ha detectado un descenso de familias recién llegadas a nuestra ciudad, pero, a su vez, un aumento de las familias solicitantes de alojamiento. Se trata de familias con periodos de estancia de más de tres años que tras perder sus empleos no pueden afrontar los gastos para cubrir las necesidades más básicas. La estancia en estos pisos les permite mantener el estilo de vida normalizado que habían logrado hasta que

encuentren de nuevo sus propios medios de vida. Por tanto, este recurso está indicado para familias con buena capacidad para lograr la plena integración social.

Durante 2012, se ha atendido a un total de **44** familias, **138** personas, de las cuales 71 son menores de edad y, el resto, personas de edades comprendidas entre los 18 y 50 años.

El número de mujeres adultas atendidas (67%) duplica al número de hombres atendidos (33%), Esto se debe a que de las 44 familias atendidas, 26 se correspondían a familias monoparentales lideradas por mujeres y tan sólo una en la cual el adulto responsable era un varón, tendencia que se viene observando en este servicio desde hace tres años.

Las personas atendidas procedían de 31 nacionalidades diferentes. El mayor porcentaje de personas atendidas durante el año 2012 proceden del continente africano (41%). Las nacionalidades más representadas han sido la marroquí (23 personas) y la boliviana (17 personas).



Durante 2012, el 45% de las personas atendidas han accedido a una vivienda autónoma y otro 30% ha cumplido los objetivos del proyecto.

⇒ **Área social**

Con todas las familias atendidas se ha realizado un Diseño de Intervención Social. Ha de tenerse en cuenta que en los centros de acogida a familias la intervención se hace más compleja, ya que es preciso hacer un diseño de intervención para el conjunto de la familia, pero también personalizado para cada uno de sus miembros (inserción laboral, escolar, etc.,), por lo cual el número de intervenciones resulta difícil de cuantificar.

Se han realizado todos los trámites necesarios para la escolarización de aquellos menores que lo han precisado.

⇒ **Área sanitaria**

Las atenciones individuales más frecuentes prestadas en esta área han sido las prestaciones económicas para gastos de farmacia (195). Desde esta área, se realizan todas las actuaciones precisas para que las familias atendidas accedan al sistema sanitario.

⇒ **Área laboral**

Todas las personas adultas han recibido asesoramiento y orientación a nivel individualizado en materia de inserción laboral. Concretamente, han sido 76 los adultos atendidos en esta área.

Asimismo, a nivel grupal se han realizado talleres de orientación laboral, de informática y español.

⇒ **Área convivencia y ocio**

Desde este área se plantea el objetivo de favorecer la inclusión y la participación social de las familias acogidas a través de la incorporación de herramientas para la resolución de conflictos y generando espacios de encuentro entre las familias acogidas. Se han realizado talleres, reuniones y actividades, especialmente relacionadas con el cuidado y mantenimiento de las infraestructuras y las relaciones vecinales.

**3.3.3.4 Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Población Inmigrante.**

El Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Población Inmigrante se inició en 1999 bajo el nombre “Programa ACUMA”, y ha sido conocido desde el año 2000 hasta 2008 como proyecto APOI “Actuación Integral con minorías étnicas procedentes del Este de Europa”. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad ACCEM.

El Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Población Inmigrante ofrece una intervención integral y continuada destinada prioritariamente a familias inmigrantes procedentes de países del este de Europa de etnia gitana, si bien, desde 2009 también presta atención a otras familias inmigrantes con grandes dificultades de integración y en situación de especial vulnerabilidad con independencia de su nacionalidad. Tiene como objetivo la integración de estas familias, garantizando su no discriminación en el acceso a los servicios sociales y proporcionándoles atención integral.

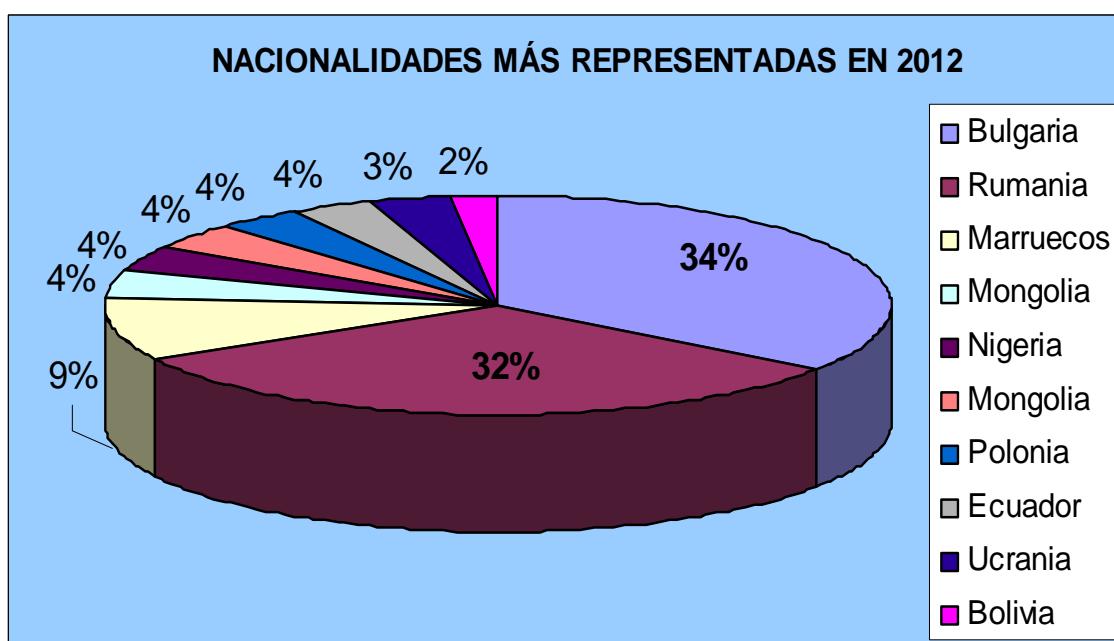
Durante 2012, este programa ha acogido a **151** familias (**473** personas) de 36 nacionalidades distintas. Uno de los aspectos más destacados durante

este año ha sido el aumento de familias pertenecientes a minorías étnicas búlgaras atendidas, que por primera vez en la historia del proyecto, han superado a las familias de origen rumano.

Este año se ha mantenido la tendencia iniciada en años anteriores de demanda creciente por parte de familias monoparentales. Así, el 30% de las familias acogidas pertenecían a esta categoría, cinco puntos porcentuales por encima de 2011. De ellas, tan sólo el 6% estaban encabezadas por varones. En el caso de las familias monoparentales, la nacionalidad más representada ha sido la marroquí.

Este programa realiza una intervención integral con las personas acogidas, con dos niveles diferenciados de atención:

1.- El primer nivel, denominado “Preparación de integración en la sociedad”, se realiza en los dos centros de acogida temporal ubicados en el distrito de Fuencarral - El Pardo, con capacidad para alojar a 52 familias (208 personas). Durante 2012, han sido acogidas en este nivel **136** familias, **421** personas. El país con más representantes ha sido Bulgaria seguido de Rumania. Las 10 nacionalidades más representadas se reflejan en la tabla siguiente:



En 2012, han causado baja de este servicio 93 familias. El motivo más frecuente (66,6%) ha sido por “cumplimiento de objetivos” debido tanto al apoyo técnico en la intervención, como al apoyo económico para los gastos de alquiler. Se destaca la motivación e implicación de las familias en su proceso, que ha favorecido el cumplimiento del objetivo final; conseguir alquilar una vivienda normalizada.

Las familias que causaron “baja voluntaria” (20,7%) fueron aquellas familias que, preferentemente, causaron baja para trasladarse a otras comunidades autónomas. Un 8,7% decidieron retornar a su país de origen.

2.- El segundo nivel, “Integración en la comunidad”, se lleva a cabo en las 23 plazas de las que dispone este proyecto distribuidas en tres pisos de autonomía, al que acceden las familias que ya han superado los objetivos planteados en la etapa anterior.

También se incluyen en este nivel las familias que han logrado salir de los centros para vivir en pisos en la comunidad, pero con las que se realiza una labor de apoyo y seguimiento y a las que se les facilita el pago del alquiler.

Las familias atendidas en este segundo nivel han sido 69 (19 familias en pisos de autonomía y 50 en pisos en comunidad), procedentes de 17 nacionalidades distintas.

Durante 2012 desde este proyecto se han realizado en ambos niveles, las siguientes intervenciones:

⇒ **Área social**

El Diseño de Intervención Social se realiza con todas las familias atendidas. Al igual que en el Programa de Acogida para Familias Extranjeras es preciso tener en cuenta que, en los centros de acogida a familias, la intervención es más compleja al elaborarse un diseño de intervención tanto a la familia en su conjunto como a cada uno de sus miembros, por lo que el número de intervenciones resulta difícil de cuantificar.

Dentro de esta área se realizan entre otras gestiones tales como el empadronamiento, tramitación de la tarjeta de la seguridad social, ayudas y becas. También se valoran las ayudas económicas que se asignarán a cada familia en función de las necesidades con cargo a este proyecto.

Como actividades grupales, se han realizado talleres de Escuela de Padres y Madres, Acercamiento a los servicios de la administración pública o de Apoyo escolar, entre otros.

⇒ **Área sanitaria**

Este proyecto garantiza que todos los usuarios y usuarias tengan acceso a la atención sanitaria en los servicios públicos de la zona: se tramitan las tarjetas sanitarias, citas médicas, acompañamientos, etc.

A nivel grupal se han realizado cerca de 140 talleres en materia de salud: educación para la salud, planificación familiar, nutrición infantil, uso adecuado de los medicamentos, primeros auxilios, vacunación, higiene, hábitos de vida saludable, etc. En esta línea, se ha iniciado un proceso de colaboración con el Centro Madrid Salud (CMS) de Fuencarral – El Pardo, y en diciembre se realizó un primer taller destinado a los cuidados del menor y a la prevención y primeras actuaciones en caso de accidentes infantiles.

⇒ **Área laboral**

Las personas adultas reciben información y orientación para lograr la inserción laboral. Este proyecto cuenta, además, con un espacio infantil para niños de 0 a 3 años que facilita que padre y madre puedan salir a buscar empleo o trabajar cuando encuentran empleo. Durante 2012, se ha conseguido empleo a 278 personas, cifra muy elevada. Sin embargo, las características actuales del mercado laboral han hecho que la mayoría de estos empleos fueran de carácter temporal. No obstante, se considera un éxito en sí mismo el facilitar a los usuarios del programa experiencia laboral. El 39,90% en servicio doméstico, el 24,10% en construcción y, el resto, en diversas ocupaciones del sector servicios (comercio, peluquería, etc.)

Se han realizado los siguientes talleres:

TIPO DE TALLERES	Nº SESIONES	Nº ASISTENTES
Alfabetización/ Español/ Cultura Española	316	660
Acercamiento al empleo	94	285
Nuevas Tecnologías	15	86
Cocina española	91	634

⇒ **Área psicosocial**

Se ha proporcionado atención psicológica a 39 personas a través del servicio de atención psicológica de ACCEM y se ha derivado a los Centro de Atención a la Infancia (CAI) 8 casos.

A nivel grupal, se han realizado talleres de autoestima y sobre creencias y expectativas, en un futuro

⇒ **Área jurídica**

Se ha realizado asesoramiento jurídico dando así una respuesta a las situaciones administrativas de 44 usuarios y usuarias.

Además, se han realizado talleres sobre la Ley de Extranjería y Talleres de información sobre trámites en materia de extranjería y la nueva Ley sobre el Servicio Doméstico.

⇒ **Área vivienda**

Se desarrolla una intervención encaminada al acceso a la vivienda normalizada, en comunidad. Esta intervención incluye el entrenamiento en habilidades para una adecuada convivencia y para hacer efectiva una autonomía económica sostenible. En definitiva, se prepara a las familias acogidas en el proyecto para que puedan independizarse y conseguir su total autonomía a su finalización.

El apoyo a las familias se realiza en todos los procesos relacionados con el acceso a la vivienda: acompañamiento, mediación con arrendadores y vecinos, apoyo económico, seguimiento, etc.

A nivel grupal, se han realizado talleres como “Acceso a la vivienda” o “La comunidad de Vecinos”.

⇒ **Área de convivencia**

Las actuaciones realizadas durante 2012 se han dirigido a favorecer el éxito en la inserción en la comunidad de las familias atendidas. Se realizan actividades de sensibilización, intervención en conflictos y actividades de ocio y tiempo libre.

Se han realizado cerca de 400 talleres con los objetivos de trabajar valores como la interculturalidad, habilidades sociales, autoestima e igualdad de género

Por otro lado, se han realizado cerca de 150 sesiones destinadas a informar a las familias sobre las normas de los espacios infantiles y profundizar en los conocimientos del funcionamiento de los electrodomésticos, correcto

mantenimiento de los espacios comunes y de los pisos tutelados, conocimiento del barrio y del sistema sanitario, transportes, y pautas de actuación en caso de accidentes domésticos y factores de riesgos.

Por último, se han realizado diversas celebraciones para fomentar la interculturalidad a través del conocimiento de otras culturas, diferentes costumbres y modos de vida como una forma de enriquecimiento personal. Así, se ha fomentado la tolerancia y se ha promovido la interculturalidad y el intercambio a través de talleres en los cuales se celebran días tan señalados como: Día de la Diversidad Cultural, Día Internacional Del Refugiado, Días Internacionales de los países, Día de la Madre, Día del Padre, el 8 de Marzo “Día Internacional de las Mujeres” o “Martisor”, Día Internacional de la etnia gitana o la Pascua Ortodoxa.

Se han realizado talleres de manualidades, teatro y expresión artística dirigidos a menores para fomentar el desarrollo de la capacidad creadora y estimular el pensamiento divergente.

Desde los talleres se ha fomentado en los menores el objetivo de mantener y mejorar las relaciones entre ellos y adquirir habilidades para solucionar los conflictos, aumentar su autoestima y conocerse mejor a sí mismos, así como pautas de higiene y alimentación, organización del tiempo libre y aprendizaje del uso de los medios informáticos.

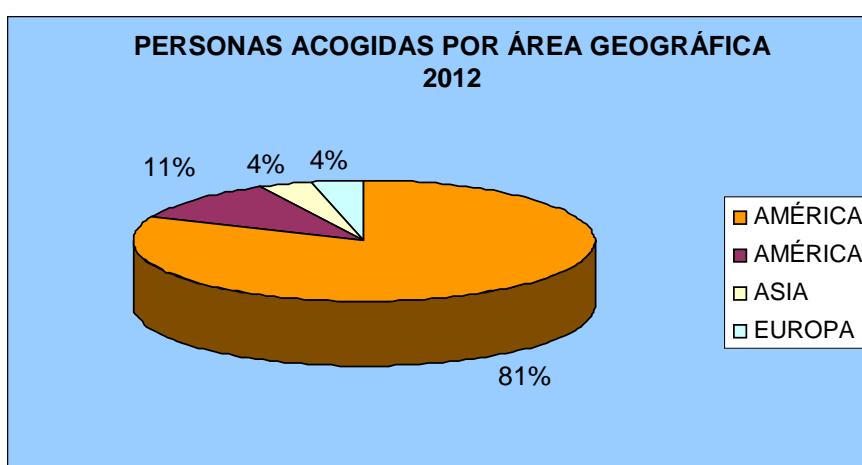
Las visitas culturales, excursiones y conmemoraciones de días internacionales de otros países que han contribuido a la unión entre los menores y el aprendizaje de diferentes valores como el compañerismo y la lealtad.

Desde los Centros de Acogida, se han realizado actividades extraescolares con el objetivo de unir educación y diversión, ofreciendo un amplio abanico de actividades lúdicas, formativas y deportivas, que se adaptan a las necesidades de los menores atendiendo a sus gustos, intereses y carencias.

### 3.3.3.5 Pisos de Acogida para la Población Inmigrante.

Este servicio forma parte del Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante realizado mediante convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y las Hijas de la Caridad San Vicente de Paúl. Cuenta con 35 plazas de acogida distribuidas en 6 pisos: cuatro pisos destinados a hombres solos, uno para mujeres solas con hijos y otro con capacidad para alojar a una familia. Es requisito previo para acceder a estos pisos, que las familias y personas acogidas cuenten con algún tipo de ingreso.

Durante 2012, han sido acogidas en los pisos **64** personas procedentes de 16 nacionalidades diferentes. Como puede observarse en el gráfico siguiente, predominan las personas procedentes de África, especialmente las originarias de Malí, que suponen el 28,15% del total de acogidos.



En 2012, han causado baja en este servicio 33 personas. El 15% han accedido directamente a una vivienda normalizada y 51,5% ha causado baja por cumplimiento de objetivos. El resto han causado baja voluntaria o ha sido derivado a otros servicios.

Este servicio, al igual que el resto de los programas de acogida, proporciona información y apoyo en las áreas siguientes:

⇒ **Área social**

Las personas que acceden a estos pisos dentro del Programa Integral para Población Inmigrante han de contar con ingresos propios, aunque sean escasos. El ingreso en pisos supone un avance en el proceso más cercano a la plena autonomía. Al acceder a los pisos se garantiza el alojamiento por un periodo de seis meses, que puede ser prorrogado si así lo valora el equipo técnico.

Además del diseño de intervención social se realizan reuniones tanto individuales como grupales, con el fin de valorar el cumplimiento de objetivos, consensuar nuevas metas, resolver conflictos y mediar en el establecimiento de turnos de limpieza, cocina y en las normas básicas de convivencia en los pisos. Así, en 2012 se han realizado 448 entrevistas individuales y 89 visitas a los pisos, entre otras actuaciones.

⇒ **Área sanitaria**

Se realizan seguimientos y acompañamientos en los procesos de salud, orientación en los trámites de la tarjeta sanitaria a todas las personas que

puedan acceder a ella y prestaciones puntuales para la compra de medicamentos.

⇒ **Área laboral**

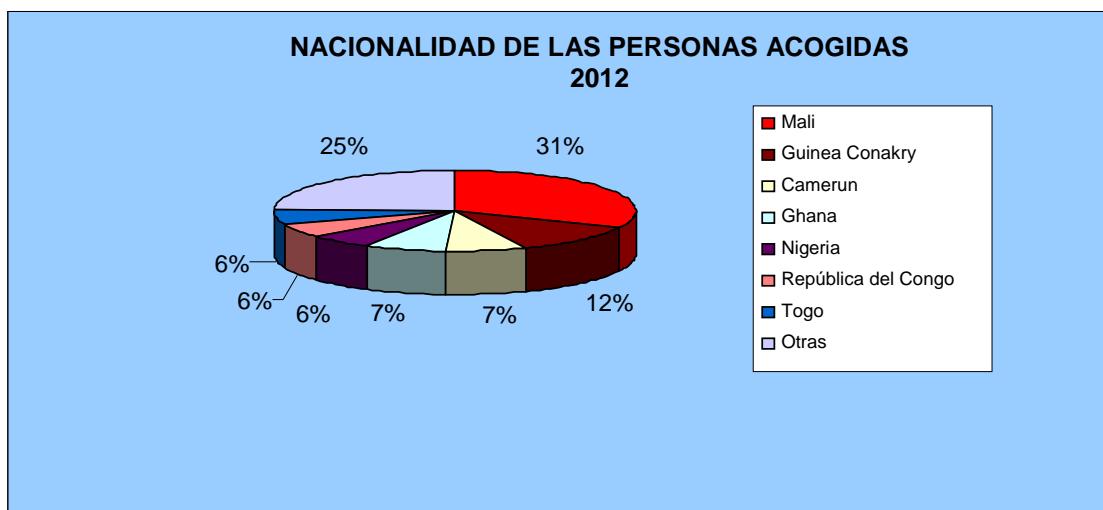
Las personas acogidas en estos pisos han de encontrarse activas laboralmente. Desde el programa, se ha facilitado información y orientación en trámites jurídicos y se han realizado actividades de convivencia a todas las personas adultas acogidas.

#### **3.3.3.6 Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano.**

El programa de Acogida a personas de origen subsahariano se ha realizado en 2012, como en ejercicios anteriores, mediante convenio de colaboración con la entidad Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).

El objetivo del servicio es proporcionar a las personas procedentes del África subsahariana estabilidad residencial y personal y evitar situaciones de desarraigo y marginalidad. Este servicio ha dispuesto de tres pisos tutelados, con un total de 25 plazas, destinadas a usuarios originarios del África Subsahariana.

En 2012, se ha acogido a **69** personas procedentes de 19 nacionalidades africanas diferentes, siendo también en este servicio, la nacionalidad maliense la más representada.



El nivel de estudios es un indicador que continúa resultando difícil de precisar ya que no hay correspondencia entre las titulaciones de los diferentes países. El 85% de las personas acogidas poseen estudios. Aún así, el porcentaje de personas sin estudios o analfabetas es bastante alto teniendo en cuenta la juventud de estas personas (13%). Tan sólo un 7,2% de los usuarios ha cursado estudios universitarios y en algunos casos éstos no han sido terminados.



⇒ **Área social**

La población subsahariana es una de las más afectadas por la situación de crisis económica actual. La disminución creciente de puestos de trabajo así como de los nichos de empleo donde éstos accedían (construcción, recogida de la fruta, oliva etc.) dificulta notablemente el acceso al mercado de trabajo regularizado, lo cual impide, a su vez, acceder a la posibilidad de regularizar su situación y a un alojamiento de manera autónoma y a una vida normalizada.

Una vez que los jóvenes han accedido a los pisos, inculcarles la necesidad de ahorro es uno de los objetivos fundamentales, también junto con la necesidad de lograr y mantener un empleo. Estos aspectos son difíciles de alcanzar para este colectivo, no sólo por la dificultad de encontrar ingresos sino por el compromiso que tienen con su familia en su país de origen de enviar parte de sus ingresos. Esta circunstancia es otro obstáculo para que la persona pueda analizar su situación real y sus verdaderas posibilidades.

⇒ **Área sanitaria**

En 2012 se ha detectado un aumento de personas que presentan un cuadro con sintomatología ansioso-depresivo y que precisan de una medicación específica para complementar el trabajo abordado desde el área psicológica.

Las actuaciones que se han llevado a cabo desde el proyecto son las siguientes:

- Se ha facilitado información sobre el acceso al sistema sanitario, detección de posibles patologías graves, acompañamientos a recursos sanitarios (Hospitales, Centros de Salud, centros de vacunación, recursos sociosanitarios, etc.) en todos los casos

necesarios, así como nociones y pautas básicas de prevención de enfermedades, tanto a nivel individual como grupal a través de los talleres de salud.

- Derivación a otras organizaciones sanitarias especializadas en los casos de no tener acceso a los Servicios Públicos Normalizados.
- Acceso a los Servicios Públicos de Salud y correspondiente atención, en algunos casos de urgencia, en otros por enfermedades comunes: Centros de Salud de Atención primaria, Centros de Especialistas.
- Acompañamientos y puesta en contacto con grupos de apoyo tras el Real Decreto 16/2012. Ha de tenerse en cuenta que el impacto de la nueva legislación en materia de sanidad tiene un impacto especial en el colectivo subsahariano, ya que la mayoría de ellos tiene serias dificultades para regularizar su situación.

Este servicio y el Centro Municipal de Salud (CMS) de Villa de Vallecas han realizado un protocolo de coordinación, mediante el cual se facilitan vacunas según calendario y citas ginecológicas a las personas acogidas. En 2012, se han realizado dos sesiones: una sobre sexualidad y otra sobre hábitos saludables, que han tenido muy buena acogida por parte de los usuarios.

#### ⇒ Área laboral

La atención laboral a las usuarias y los usuarios acogidos en este programa se ha realizado en una doble vertiente: por un lado, se ha trabajado la orientación y la capacitación prelaboral a través de itinerarios personalizados y, por otro lado, a través de la formación grupal y apoyo a las iniciativas de autoempleo.

Durante 2012, las personas acogidas en el programa han comenzado a gestionar una cooperativa de artesanía africana sostenible para la venta de artículos de bisutería como pulseras, pendientes, etc. La puesta en marcha de este proyecto no sólo está orientada a mejorar los ingresos de las personas participantes sino también a favorecer la adquisición de habilidades laborales, la capacidad de organización de tareas y de trabajo en equipo.

A nivel grupal, todos los usuarios han participado en el curso de Búsqueda Activa de Empleo. Además, se han realizado las siguientes acciones formativas:

- El Taller Básico de Mantenimiento de Viviendas: el objetivo principal es desarrollar en los y las participantes las competencias necesarias para velar por el buen funcionamiento de las instalaciones eléctricas de una vivienda y reparación de averías y pintura.
- Taller de habilidades docentes en la enseñanza de idiomas: participan personas que trabajan como profesores de clases particulares de francés e inglés o aquellas que tienen interés en desarrollar esta área.
- Taller de Autoempleo Creativo: el objetivo que se persigue es un cambio de actitudes para fomentar su implicación en proyectos de autoempleo. Para ello, se organizaron diversos módulos para favorecer la creatividad y trabajar los aspectos necesarios para poner en marcha un negocio. Los módulos son los siguientes: creatividad y Autoempleo, Bisutería y Artesanía, Reciclaje de jabón y productos de higiene artesanales, Papiroflexia y Magia y Venta y Atención al Público

⇒ **Área psicosocial**

Todos los usuarios y las usuarias acogidos realizan una entrevista con el fin de valorar desde el Programa la necesidad de terapia psicológica o mantener simplemente un seguimiento a través de talleres de salud. Se ha prestado terapia psicológica y dentro del área se han realizado 389 intervenciones. Los casos en los que se ha detectado necesidad de apoyo farmacológico han sido derivados a los recursos de salud mental pertinentes.

⇒ **Área de convivencia**

Se ha detectado que los usuarios de este programa, a pesar de llevar más de tres años en España, se han mantenido apartados del resto de la ciudadanía madrileña, participando en redes sociales exclusivamente compuestas por personas inmigrantes.

Hecho que genera una barrera a su plena integración, afectando a su autoestima. Esta situación contribuye a mantener y reforzar prejuicios y estereotipos tanto por parte de la población autóctona hacia el colectivo subsahariano como viceversa.

Se han organizado diferentes actividades deportivas, culturales y de ocio para favorecer la convivencia que han contado con más de 700 participantes.

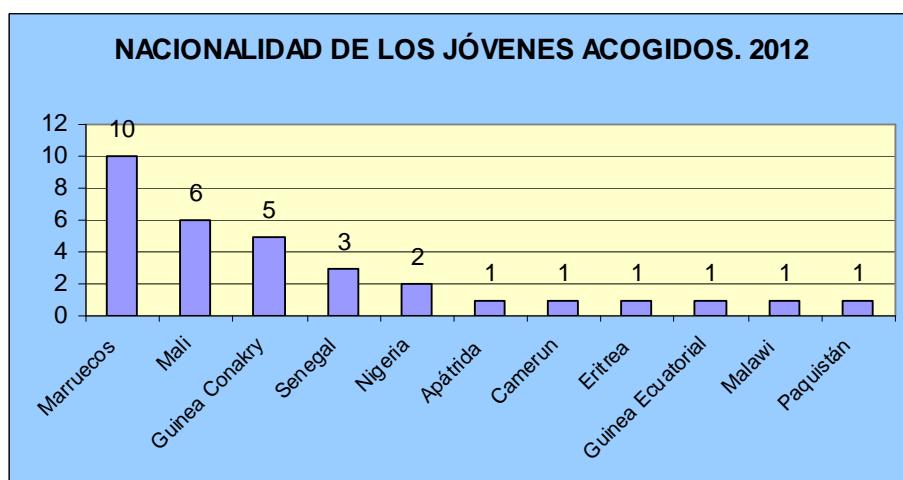
También se han realizado 32 sesiones sobre talleres de habilidades sociales para favorecer la convivencia.

### 3.3.3.7 Programa Integral de Prevención de Situaciones de Exclusión Social para Jóvenes Inmigrantes.

El Programa Integral de Prevención de situaciones de Exclusión Social para Jóvenes Inmigrantes está dirigido a jóvenes inmigrantes mayores de edad, en su mayoría extutelados, que se encuentran excluidos del sistema de protección de menores y a los que se les facilita alojamiento, manutención y los instrumentos necesarios para lograr su autonomía económica y social. Se realizan las actuaciones en el marco del convenio de colaboración con la entidad Mercedarios Provincia de Castilla Comunidad suscrito desde el año 2000.

Este servicio dispone de 20 plazas distribuidas en 3 pisos. Durante 2012, **32** jóvenes han sido acogidos en estos pisos y se ha seguido realizando seguimiento sobre otros 52 acogidos en años anteriores.

La nacionalidad de estos jóvenes, en su mayoría de origen marroquí (35%), se representa en el siguiente gráfico:



Por otro lado, 12 usuarios han causado baja en este servicio, el 58,3% por cumplimiento de objetivos (han podido alcanzar un estilo de vida normalizado y autónomo) y otro 33,3% han causado baja voluntaria. Ha habido una única baja por incumplimiento de normas.

A estos jóvenes se les ha prestado los siguientes servicios:

⇒ **Área social**

A los jóvenes alojados se les garantiza la cobertura de sus necesidades básicas. Cubiertas éstas, es prioritario obtener la documentación que les permita una estancia regularizada en nuestro país.

Para favorecer su autonomía personal, se ha trabajado individualmente y en grupo, habilidades sociales y de autonomía doméstica, se han realizado pactos de ahorro y se ha trazado con cada residente un itinerario educativo personalizado. Los jóvenes acogidos han recibido ayudas económicas para transporte, obtención del carnet de conducir, tarjetas telefónicas y para afrontar sus gastos básicos (ropa, comida...).

⇒ **Área sanitaria**

Los 32 jóvenes han pasado por una valoración sobre su estado físico de salud. Se han realizado analíticas y actualizado su cartilla de vacunación. Se ha solicitado para todos los usuarios la prueba del Mantoux como medida preventiva.

En 2012, se ha creado un grupo de trabajo específico del área de Salud, integrado por 3 educadores y la psicóloga y coordinadora del área. Sus funciones son las siguientes:

- Llevar al día todas las fichas de salud física de los residentes.
- Revisar los protocolos de actuación.
- Detección de necesidades en relación a hábitos saludables.
- Propuesta y realización de talleres.

⇒ **Área psicosocial**

En esta área, la psicóloga del centro es la encargada de realizar la primera valoración de salud mental del residente. En el caso de que se requiera intervención psicológica, la terapeuta se coordina con el educador de referencia del joven para establecer los cauces para la orientación en la intervención psicoeducativa, la periodicidad de las citas con el beneficiario y el calendario de actuaciones.

Es cada vez más frecuente, ante situaciones derivadas de la dilatación de los plazos administrativos, encontrar entre los jóvenes trastornos como ansiedad, altos niveles de frustración y depresión que en ocasiones derivan en consumos de sustancias. Así también, se está observando el abandono voluntario de los recursos en una búsqueda de alternativas que den respuesta a su situación de desesperanza.

⇒ **Área laboral**

Se elabora para cada joven un protocolo de actuación, que dependerá de la documentación en el momento de su ingreso y de la formación y aprovechamiento de recursos formativos en su trayectoria en España. Se valora la derivación a la Técnico de empleo para iniciar BAE o a la educadora del área de Integración en el caso de que presente necesidades formativas.

Si el joven no tiene formación ni documentación para empezar a trabajar, se orientará al beneficiario en la búsqueda de diferentes perfiles profesionales o posibilidades de formación. Estos jóvenes vienen con la pretensión vital de empezar a trabajar cuanto antes, sin darle especial importancia a su formación.

A esto se le suma el tiempo de espera necesario para la resolución de su regularización. Por ello, se fomenta el aprovechamiento de este tiempo de espera, con formación continua, para lograr una inserción laboral real y duradera. Se trabaja con el Centro de Adultos de Joaquín Sorolla; en el momento en que un nuevo beneficiario ingresa en nuestro recurso, se le acompaña al centro de adultos para la realización de la prueba de nivel.

Se ha inscrito a beneficiarios en los siguientes niveles:

Curso escolar 2011/2012:

- Español para Inmigrantes: 4 jóvenes.
- Nivel I Educación Secundaria Obligatoria (1º y 2º ESO): 4 jóvenes.
- Nivel II Educación Secundaria Obligatoria (3º y 4º ESO): 1 joven.
- Nivel Inicial de educación Básica II: 5 jóvenes.

Curso escolar 2012/2013:

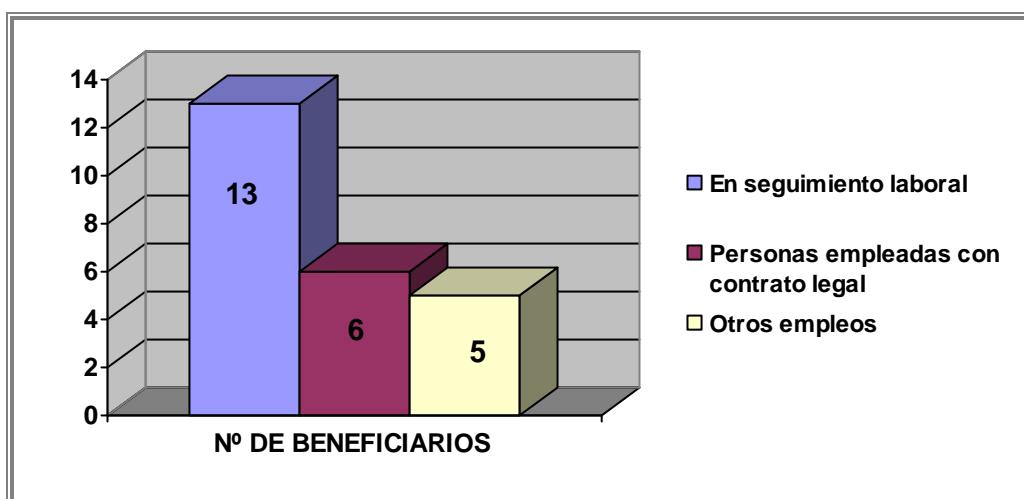
- Nivel I Educación Secundaria Obligatoria (1º y 2º ESO): 3 jóvenes.
- Nivel II Educación Secundaria Obligatoria (3º y 4º ESO): 2 jóvenes.
- Nivel Inicial de educación Básica I, 1º: 2 jóvenes
- Nivel Inicial de educación Básica I, 2º: 2 jóvenes
- Nivel Inicial de educación Básica II: 3 jóvenes.

Actualmente, los jóvenes que acceden al Programa han finalizado su formación en otros recursos residenciales. Al no tener regularizada su situación administrativa no pueden acceder al mercado laboral por lo que se les ofrece la posibilidad de continuar formándose. Las titulaciones más cursadas son Garantía Social, Programas de Cualificación Profesional Inicial (en adelante, PCPI), a las cuales se puede acceder con Pasaporte como documento identificativo.

TITULACIÓN	Nº BENEFICIARIOS
Garantía social / PCPI	25
F. P. Grado Medio	3
E.S.O.	2
No oficiales	6

Además, se han realizado talleres para el desarrollo de técnicas que les permitan adquirir las herramientas necesarias para la búsqueda de empleo de manera fructífera. Se han realizado 5 talleres de alfabetización digital, 2 talleres de habilidades sociales y 7 talleres de empleo (mercado laboral, búsqueda activa de empleo...).

Durante todo el año 2012, el Aula de Empleo ha contado con una asistencia total de 253 jóvenes residentes y ex residentes en el Proyecto. A continuación se muestra cuadro resumen de este año, relativo a Empleo:



Por último, se realiza una labor en prospección empresarial. Durante el año 2012, se ha realizado la “sensibilización” de 207 EMPRESAS, de las cuales se han visitado 24, dos de ellas han firmado convenio de colaboración con la entidad.

⇒ **Área jurídica.**

Es fundamental la regularización administrativa en nuestro país ya que es lo que va a posibilitar la inserción laboral y la autonomía de los jóvenes una vez conseguidos sus objetivos de integración. Se está detectando una dilatación en los plazos marcados para concluir los diseños de itinerarios individualizados planteados, encaminados hacia una plena integración social y laboral.

Muchos jóvenes extutelados han conseguido regularizar su situación administrativa pero se encuentran con barreras debido a los plazos necesarios para la resolución de la documentación necesaria mediante la obtención de un contrato de trabajo, que les posibilite tramitar la autorización de residencia por Autorización de residencia y trabajo.

Un número considerable de los jóvenes que ingresan en este servicio con frecuencia carecen de la documentación administrativa indispensable. Los trámites realizados por los beneficiarios residentes han consistido en el acompañamiento y seguimiento en la tramitación del proceso de regularización, la mediación en Delegación de Gobierno sobre casos de regularización, tramitación del arraigo y renovación de las autorizaciones de residencia.

#### ⇒ Área de convivencia

Dentro de esta área se realizan numerosas actividades de carácter educativo encaminadas a lograr la autonomía de los jóvenes. Las líneas de actuación son las siguientes:

- Acciones para la adquisición de Habilidades Sociales, que se realiza tanto en tutorías individualizadas, como en talleres grupales.
- Asambleas semanales. Es un espacio clave para el trabajo en habilidades sociales con los jóvenes acogidos. En ellas participan todos los jóvenes del recurso residencial junto con el equipo educativo.
- Habilidades de autonomía doméstica: limpieza de los pisos, la cocina, las compras necesarias, las pequeñas reparaciones en el entorno del hogar e infinidad de pequeñas destrezas tan necesarias como saber poner una lavadora.
- Los pactos de ahorro. Comienzan con la apertura de una cuenta bancaria, cuando los jóvenes comienzan a percibir ingresos, pasan por un proceso de concienciación sobre la importancia de la elaboración de presupuestos. La asignación de dicha ayuda se adapta en función del nivel de autonomía en el que se encuentre cada residente.

- Programa integral de prevención de exclusión social para jóvenes inmigrantes mayores de 18 años no acompañados. Han participado en el Programa 14 jóvenes.
- Módulos educativos: pequeños monográficos entre otros sobre salud, afectivo-emocional, convivencia, laboral, medioambiente, participación social.
- Búsqueda de vivienda. Cuando el joven en acogida ya dispone de un trabajo estable y se concreta con él su fecha de salida, se inicia la orientación para la futura búsqueda de vivienda. El educador ubica al beneficiario sobre los barrios o municipios más económicos y más cercanos a su lugar de trabajo. Como el alquiler de vivienda personal resulta imposible en sus primeros momentos de autonomía, se les orienta hacia la búsqueda de habitaciones en pisos compartidos. La mediación educativa con los propietarios y vecinos es imprescindible y va dirigida a superar las desconfianzas.
- Ocio y Tiempo Libre. Se trabaja para organizar un ocio educativo y saludable, que además permita a los jóvenes divertirse y, lo más importante, desinhibirse de las situaciones de estrés y angustia derivadas de sus diferentes circunstancias de vida. Por otra parte, se fomenta que sean los propios jóvenes quienes autogestionen su tiempo libre de una manera autónoma y sean ellos mismos quienes busquen alternativas de ocio, las propongan y organicen las actividades con el equipo educativo. Se trabaja de forma transversal en torno a tres módulos, a través de los cuales los jóvenes van adquiriendo las habilidades necesarias para la autogestión de su ocio y tiempo libre. Estos módulos son: Deportes-Cultura-Medioambiente.

- Los jóvenes también participan en la denominada “Escuela de Solidaridad” con el fin de favorecer la corresponsabilidad social. Se han creado grupos de menores y jóvenes de diferentes orígenes vinculados a administraciones, entidades y grupos de jóvenes ya existentes y en los que participen nuestros beneficiarios.
- Proyecto de formación de cuidadores: en el acompañamiento a las cuidadoras y a los cuidadores por parte de los equipos educativos de los diferentes recursos, se viene detectando necesidades y dificultades en el desarrollo de sus funciones. Por eso, se realizado un taller inicial con los 4 cuidadores del programa durante el mes de marzo.
- Se han realizado más de 30 actividades deportivas, celebraciones de días conmemorativos y actividades culturales.

#### **3.3.3.8 Centro de Día y Comedor Social.**

El Centro de Día y el Comedor Social son dos servicios incluidos en el Programa Integral para la Atención a Población Inmigrante que se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad Hijas de la Caridad San Vicente de Paúl.

El Centro de Día tiene como objetivo posibilitar la promoción e integración de las personas más desfavorecidas a través de la atención, orientación, información y derivación a otros recursos así como desde los distintos talleres y servicios.

El Comedor Social tiene como objetivo posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, ofreciendo un espacio digno, un punto

de acogida y una referencia para el posterior seguimiento con intervenciones dirigidas a favorecer la integración y crear un clima de respeto y confianza entre los usuarios, el personal y los voluntarios que atienden los diferentes turnos.

Durante 2012, han sido atendidas en estos servicios **6.822** personas (2.641 personas distintas) de más de 70 nacionalidades diferentes, siendo las más representadas Ecuador, Bolivia, Marruecos, Rumania y Bulgaria.

Desde este servicio se han proporcionado las siguientes atenciones:

⇒ **Área social**

Se han realizado 2.373 entrevistas y se ha apoyado entre otras las gestiones de tramitaciones de retorno voluntario, ingresos en residencias, empadronamientos, información y orientación sobre otros recursos sociales, asesoramiento en materia de extranjería, tramitación de tarjeta sanitaria.

Además, este centro ha ofrecido los siguientes servicios:

SERVICIOS OFRECIDOS	Nº ATENCIÓNES
Raciones Comedor	159.379
Peluquería	126
Duchas y Lavandería	4.061

⇒ **Área laboral**

Con este servicio se procura favorecer el acceso al mercado laboral. Las ofertas que se reciben en la Bolsa de Trabajo son, principalmente, de servicio doméstico y cuidado de personas mayores, por lo que se logra emplear fundamentalmente a mujeres extranjeras.

Se realizan también los siguientes talleres:

TIPO DE TALLER	Nº ALUMNOS
Geriatría	67
Español y Alfabetización	15
Cocina	26
Habilidades domésticas	169

### 3.3.4 Formación.

El II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural incorpora una línea de formación que incluye servicios independientes, pero su resultado redunda en un mejor estado de la convivencia de la ciudad.

Estos servicios están destinados a los siguientes grupos:

1. Funcionarios del Ayuntamiento de Madrid, especialmente, trabajadores Sociales.
2. Personas extranjeras.
3. Formación al movimiento asociativo.

#### 3.3.4.1 Programa Municipal de Formación Interna en Inmigración e Interculturalidad.

En el año 2009 se incorporó al Plan Municipal de Formación el curso denominado “Atención a la población inmigrante”.

El objetivo del curso es dotar a las trabajadoras y los trabajadores sociales de los Servicios Sociales municipales de los 21 distritos de Madrid, a los profesionales del Samur Social y a los de Madrid Salud, de las herramientas

y conocimientos necesarios para atender a la población inmigrante y garantizar así la calidad en la atención a todas las personas madrileñas.

A las dos ediciones del curso han asistido 47 profesionales de todos los distritos y se han impartido las siguientes materias:

- Perfil sociodemográfico de la ciudad de Madrid. Implicaciones sociales de la inmigración
- Políticas Municipales en inmigración: II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural. Objetivos, principios y ejes estratégicos. Servicios de atención a la población inmigrante
- Intervención social con inmigrantes.
- Claves para mejorar la comunicación intercultural.
- Derechos de las personas extranjeras en España. Arraigo, Reagrupación, Tarjeta de residencia, Nacionalidad. Régimen sancionador.

Asimismo, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha colaborado en el diseño y la aportación de formadores al curso de “Atención al ciudadano inmigrante” organizado por la Subdirección General de Atención al Ciudadano y destinado al personal funcionario de las Oficinas de Atención al Ciudadano. En 2012 se ha realizado 1 sesión a la que asistieron un total de 21 personas.

### **3.3.4.2 Formación en Lengua Española.**

El II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural considera que la población inmigrante ha de tener un papel activo en su proceso de integración social. El conocimiento del idioma supone uno de los primeros retos para conseguir la plena integración social. La formación en español se facilita fundamentalmente desde los servicios de acogida y desde las Oficinas de Atención para la Integración de la Población Inmigrante.

➤ **Servicios de Acogida**

Durante 2012, se han proporcionado los siguientes servicios de formación en español:

SERVICIO	Nº ASISTENTES
PROGRAMA INTEGRAL DE ACOGIDA A PERSONAS INMIGRANTES	15
CAT SAN BLAS (CRUZ ROJA)	321
PROGRAMA DE ACOGIDA PARA FAMILIAS INMIGRANTES (CRUZ ROJA)	16
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES	660
PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE JÓVENES INMIGRANTES	7

➤ **Clases de Español desde Oficinas de Información y Orientación para la Integración.**

Las clases de español que son impartidas desde las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante tienen en cuenta la perspectiva humanista que contempla el Plan curricular del Instituto Cervantes, que sitúa al alumnado en el centro del proyecto educativo.

Los horarios en los que se han impartido las clases han sido los siguientes:

- De lunes a jueves: a las 10 horas, a las 12 horas y a las 16 horas.
- Viernes: a las 12 horas.
- Domingos: a las 10 horas.

Los grupos se han organizado según los niveles que se establecen en el Marco Común Europeo de las Lenguas, atendiendo especialmente a los niveles básicos A1 y A2 para cubrir las necesidades más elementales de comunicación e introduciendo por primera vez el nivel B1 dirigido a aquellas personas que habiendo superado el nivel más elemental han querido seguir profundizando en el estudio de la lengua española.

La duración de los módulos es de un mes. Si bien, existe flexibilidad en los horarios en función del proceso evolutivo en el aprendizaje. De modo que aquellas personas que en un período breve de tiempo alcanzan los objetivos, pueden cambiar de grupo dentro del mismo horario. Por el contrario, aquellas personas con un proceso de aprendizaje más lento, tienen la posibilidad de repetir el módulo.

Para facilitar el aprendizaje de las clases de español, se han diseñado y elaborado manuales didácticos, adaptados a las necesidades de las personas inmigrantes. Cada manual se corresponde con dos niveles de comprensión y es entregado a todas las personas asistentes a los cursos para que puedan seguir las clases y realizar los ejercicios. En estos manuales se ha incorporado un objetivo transversal con contenidos sobre convivencia social intercultural, integrados de manera práctica y amena en los temarios.

Las clases se configuran para dotar de herramientas lingüísticas a las personas y las temáticas giran en torno a situaciones recurrentes en la vida de una persona recién llegada.

El origen de los alumnos y alumnas es muy variado y desde 2006 hasta la actualidad se ha notado un cambio en cuanto al número de alumnado que

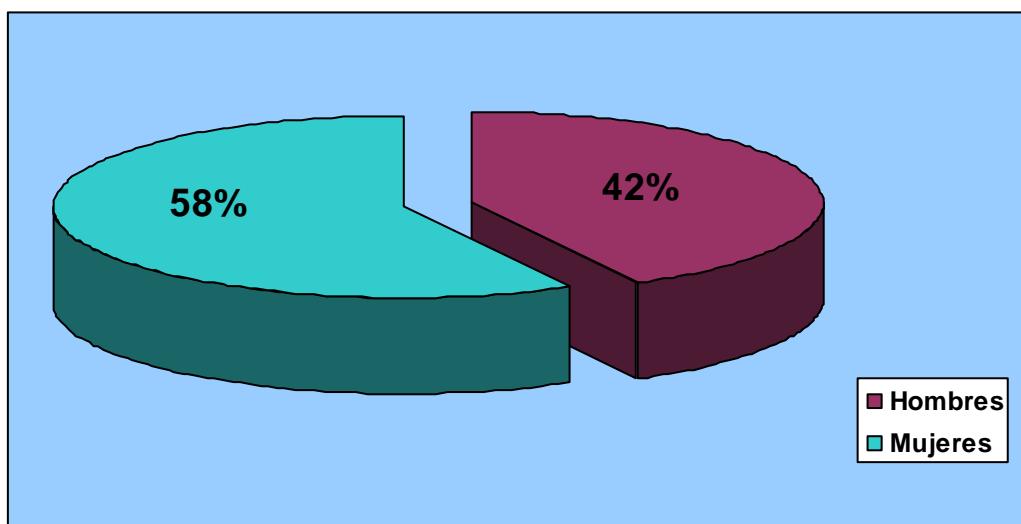
viene de una zona geográfica u otra, como reflejo de lo que sucede en los propios movimientos migratorios. Cuando se creó el servicio la mayoría de los alumnos procedían de África Subsahariana o de Asia, mientras que actualmente la mayor parte de los alumnos que asisten a los cursos proceden de Filipinas, China, Marruecos, Rumania, Brasil, Ucrania, Rusia, Nigeria, Irán, Polonia,....

En el transcurso del año se han ido introduciendo sesiones destinadas a proporcionar información de utilidad sobre diversas cuestiones relacionadas con los procesos de integración social.

En cuanto a los datos registrados en el servicio, se han contabilizado un total de **2.394 alumnos y alumnas**.

En cuanto a los perfiles, cabe destacar una mayor presencia de mujeres (1.387) en las clases, respecto a hombres (1007). En relación a este dato se ha apreciado un notable incremento de alumnado varón en las clases respecto al año anterior.

Nº DE ALUMNOS/AS DE CLASES DE ESPAÑOL POR SEXO. 2012	
Sexo	Nº Alumnos/as
MUJERES	1.387
HOMBRES	1.007
<b>TOTAL</b>	<b>2.394</b>



Por rangos de edades destacan las personas más jóvenes, entre los 18 y los 30 años:

EDADES DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL. 2012	
Edad	Nº Alumnos/as
< 18 años	112
18-30 años	1.247
31-50 años	889
51-65 años	143
> 65 años	3
<b>TOTAL</b>	<b>2.394</b>

Destaca en este sentido el incremento de personas más jóvenes que han recibido formación en español durante el 2012 y que representan el 52% sobre el total de alumnos y alumnas.

Por nivel de estudios destaca la presencia de alumnos/as con formación universitaria, que ha representado un 47,20% sobre el total.

<b>NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL. 2012</b>		
<b>Nivel de Estudios</b>	<b>Nº Alumnos/as</b>	<b>Porcentaje</b>
Formación Universitaria	1.130	47,20%
Educación Secundaria	833	34,80%
Educación Primaria	416	17,38%
Sin Estudios	4	0,17%
Bachillerato	2	0,08%
Formación Profesional	0	0%
No Consta	9	0,37%
<b>TOTAL</b>	<b>2.394</b>	<b>100%</b>

Ha habido un aumento de personas con formación universitaria respecto a años anteriores.

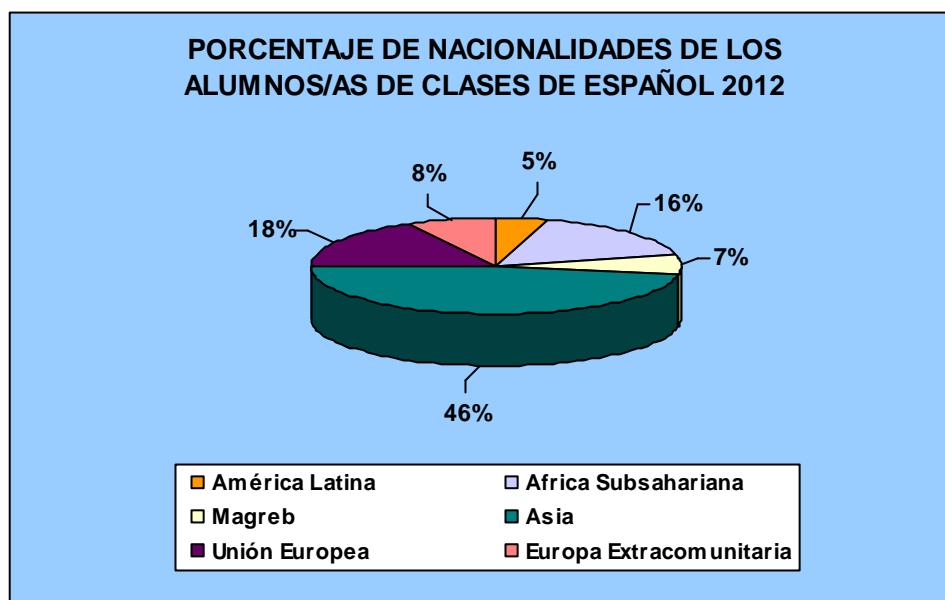
Por situación administrativa de los alumnos/as que han asistido a las clases.

Se aprecia un notable descenso de las personas en situación irregular y un incremento de las personas que acuden a las clases y que cuentan con autorizaciones de residencia y trabajo.

<b>SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL 2012</b>	
<b>Situación Administrativa</b>	<b>Nº Alumnos/as</b>
Autorización Residencia y Trabajo	623
Autorización Residencia	523
Régimen Comunitario	522
Irregular	521
Asilo	127
Estudiante	78
<b>TOTAL</b>	<b>2.394</b>

Por zonas geográficas de los alumnos/as que han asistido a los cursos de español se observa una mayor presencia de personas procedentes de Asia:

<b>NACIONALIDAD DE LOS ALUMNOS/AS DE CLASES DE ESPAÑOL 2012</b>	
<b>Nacionalidad</b>	<b>Nº Alumnos/as</b>
Asia	1.100
Europa Comunitaria	415
África Subsahariana	387
Europa Extracomunitaria	184
Magreb	164
América Latina	108
Otros	36
<b>TOTAL</b>	<b>2.394</b>



La presencia mayoritaria de alumnado procedente de Asia es el dato más destacado. La población de origen filipino es la más numerosa con 498 alumnos/as, seguida por la de origen chino, con 306 alumnos/as.

Las clases de español se han consolidado como un servicio de enorme interés y demanda por parte de la población inmigrante recién llegada a nuestro país, al ser el idioma una herramienta para la comunicación imprescindible, ya que facilita la autonomía de las personas.

Las clases, además, han permitido generar y crear redes sociales de interés para las personas asistentes, al conformarse sobre la base de grupos muy heterogéneos. El aula es un espacio para la generación de vínculos y relaciones, que han servido de apoyo social, laboral y cultural.

### **3.3.5 Integración Social y Convivencia.**

En este apartado se incluyen los servicios de dinamización cuya finalidad es promover las relaciones de convivencia entre toda la población madrileña, inmigrante y autóctona y prevenir situaciones de conflicto.

A lo largo de este año han actuado tres programas con estas características que han intervenido coordinadamente, para aumentar su eficacia y conseguir un mayor servicio a la ciudadanía madrileña:

### **3.3.5.1 Servicio de Dinamización de Espacios Públicos.**

El contexto migratorio ha cambiado en los últimos años y con ello, las necesidades de la ciudadanía.

La llegada de población inmigrante a una zona urbana produce importantes efectos transformadores sobre la misma.

En el origen de todos ellos está la implantación de nuevas pautas culturales que, si bien son percibidas como socialmente desestabilizadoras, pueden convertirse en un factor de riqueza y progreso para todos los vecinos.

Por este motivo, es necesario orientar los servicios y programas de mediación y dinamización hacia espacios públicos y fomentar el impulso y mejora de la convivencia.

Este servicio, puesto en marcha en febrero de 2009, y que ha sucedido a otros servicios que funcionaron anteriormente, (Mediación Social Intercultural y Dinamización de Parques), es la respuesta del Ayuntamiento de Madrid, frente a los cambios sociales actuales.

Realiza actividades, acciones y programas orientados a favorecer la convivencia ciudadana, fomentando las relaciones sociales y el respeto mutuo entre las culturas e informando a los ciudadanos del uso correcto de los espacios públicos.

Este programa finalizó el 31 de mayo de 2012 por concluir el plazo de vigencia de su contrato.

### **Objetivo General:**

El objetivo del servicio consiste en la prestación a los vecinos de la Ciudad de Madrid de aquellas actividades, acciones y trabajos orientados a favorecer la convivencia ciudadana fomentando las relaciones sociales interculturales, sensibilizando a los vecinos en el uso correcto de espacios públicos, en el respeto mutuo entre las culturas y en la necesidad de construir un espacio común en que todos los ciudadanos puedan convivir adecuadamente. Entendiendo por espacio público los lugares de encuentro cuyo mantenimiento corresponde al ámbito de la administración municipal: plazas, zonas verdes, parques, jardines, calles, etc.

### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Informar a los ciudadanos sobre la correcta utilización de los equipamientos de los espacios públicos de acuerdo a lo establecido en las normas y ordenanzas municipales que regulan la materia.
- ✓ Trabajar en la prevención y resolución de conflictos que surjan por el uso inadecuado de los espacios públicos y vecinales de la ciudad de Madrid.
- ✓ Sensibilizar tanto a la población inmigrante como autóctona sobre el uso adecuado, establecido por las ordenanzas municipales, de los espacios públicos de la ciudad.
- ✓ Colaborar en la promoción y desarrollo de actividades promovidas por otras instancias municipales para la correcta utilización de equipamientos de carácter público y favorecer a través de ellas las relaciones interculturales.
- ✓ Incentivar la participación individual de los ciudadanos autóctonos e inmigrantes que favorezcan el acercamiento entre las culturas presentes en el barrio o distrito.
- ✓ Facilitar el acceso a los recursos públicos y privados a la población inmigrante que se encuentre en situación de calle, sin redes de apoyo, y presente una grave situación de vulnerabilidad personal, mediante la

colaboración para ello con los servicios de emergencia del ayuntamiento de Madrid.

El programa ha contado con un equipo de **44 dinamizadores, 3 coordinadores de zona y 1 coordinador general** con formación en interculturalidad, dinamización social y mediación e intervención comunitaria.

Se ha utilizado una metodología de intervención basada en el análisis, conocimiento y diagnóstico de la zona y en el diseño de acciones que fomenten la participación activa de la población.

El servicio tiene un marcado carácter territorial y ha estado presente en todos los distritos, estructurándose en tres grandes zonas: norte, centro y sur.

El Servicio de Dinamización de Espacios Públicos ha trabajado desde cuatro líneas de actuación:

**1. Análisis de la Realidad:** cuyo objetivo es conocer y entender la realidad social presente en cada barrio y distrito, así como cuales son los principales actores sociales y los usos y relaciones que afectan a la convivencia social.

La metodología utilizada para obtener este conocimiento es múltiple: encuestas, observación participante, sociogramas, entrevistas, grupos de discusión, talleres de diagnóstico participativo y las fichas de análisis de espacios públicos.

**2. Sensibilización Intercultural y Lucha Contra el Racismo:** para prevenir situaciones conflictivas, de discriminación entre vecinos y

actitudes racistas y xenófobas, el servicio ha elaborado una serie de estrategias orientadas a la participación en seminarios y jornadas, realización de actividades lúdicas, culturales y deportivas que permiten intervenir con éxito en el uso compartido y adecuado de espacios públicos. Con este enfoque transversal se han realizado también talleres de formación medioambiental, se ha elaborado material de sensibilización sobre la utilización de zonas verdes, jardines, parques, plazas y calles y se desarrollan actividades que favorecen la tolerancia, el respeto entre culturas y el enriquecimiento cultural.

- 3. Promoción de la Convivencia y de la Participación Social:** cuyos objetivos han sido generar espacios de encuentro entre usuarios/as y favorecer el intercambio y cooperación entre las diversas redes sociales que integran la comunidad, así como apoyar y asesorar a usuarios, grupos y asociaciones para capacitarlos en la realización de actividades para favorecer la convivencia intercultural.
- 4. Formación:** el objetivo ha sido realizar acciones formativas, tanto internas, dirigidas a profesionales del Ayuntamiento de Madrid, como externas, dirigidas al tejido social.

Además de las líneas de actuación descritas, y cuyo desarrollo es transversal en toda la intervención del SDEP, conviene destacar el trabajo realizado en relación a los asentamientos de Personas sin Hogar (PSH) que utilizan los espacios públicos como lugar de vivienda y socialización. Las PSH, como usuarios del espacio público, han sido objeto de atención por parte del SDEP, pero, al presentar problemáticas muy específicas, el trabajo en este área ha ido dirigido a la detección y seguimiento de los asentamientos, de las necesidades de sus usuarios y a la derivación a los

recursos públicos (municipales) y privados adecuados . Por este motivo se ha trabajado en estrecha colaboración con el SAMUR Social.

El Servicio de Dinamización de Espacios Públicos ha sido un programa municipal caracterizado por su flexibilidad, agilidad e inmediatez. deportes y las prácticas que se han asociado en torno a ellos.

Para facilitar su eficacia y mejorar el impacto de su intervención se ha trabajado en red con las distintas entidades que operan en cada distrito y por ello, se ha participado en redes y Mesas de entidades, elaborando planes de intervención conjuntos con las instituciones públicas y privadas.

Para garantizar la adecuada intervención en cada distrito, se han mantenido reuniones de coordinación mensuales con los responsables de los Departamentos de Servicios Sociales Distritales, así como con otros agentes municipales.

### Tipo de Intervenciones:

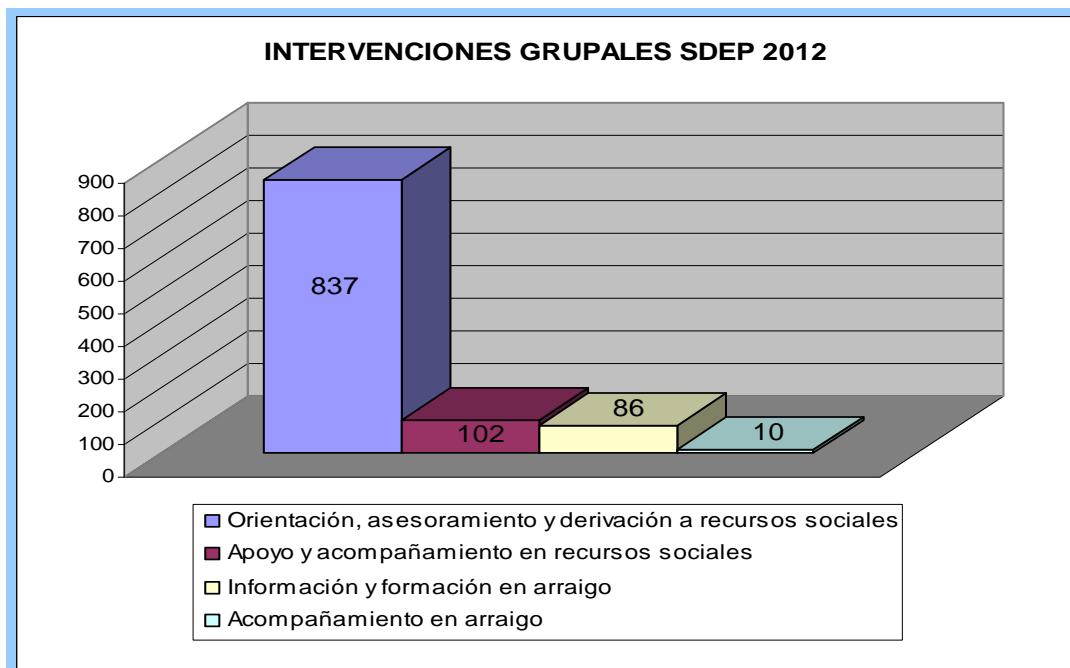
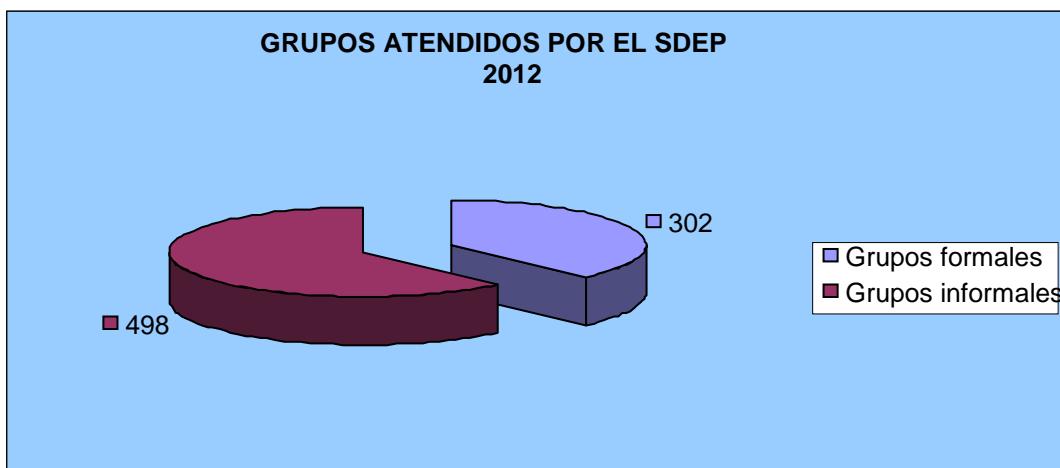
#### 1.- Intervenciones Individuales:

A nivel individual, se han atendido un total de **8.807 personas**, de los cuales, **2.643 han sido población autóctona y 6.164 población inmigrante.**



#### 2.- Intervenciones Grupales:

Los grupos atendidos han sido 800, alcanzando un total de 1.035 intervenciones grupales durante 2012, según se desglosa en los gráficos siguientes:



Las actividades realizadas por el programa en el año 2012 han sido **242**, desglosándose en talleres, jornadas, encuentros y actividades deportivas y culturales, como se detalla en el gráfico adjunto.

La participación de usuarios/as en estas actividades asciende a **7.644** personas. La suma total de personas atendidas individualmente y del

número de participantes en las actividades asciende a **16.451 personas**, que son los **usuarios globales del Servicio** en el año 2012.

ACTIVIDADES DEL SDEP 2011	
Tipo	Nº
Talleres	109
Jornadas, Encuentros	63
Actividades Deportivas	27
Actividades Culturales	43
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>

### 3.3.5.2 Servicio de Dinamización de Parques y Canchas Deportivas (DPCD).

La ciudad de Madrid es un referente de la inmigración a escala nacional. Madrid se caracteriza por su apertura y capacidad de integración. La historia reciente de Madrid ha configurado su carácter permeable a las influencias externas, y receptivo con las personas recién llegadas.

El considerable número de población inmigrante de todas las edades en nuestra ciudad, que a 31 de diciembre 2012 era de 467.710 personas, obliga a los distintos sistemas de protección social (sanidad, educación, seguridad social, servicios sociales, etc..) a diseñar programas y dispositivos capaces de responder a las distintas demandas planteadas.

Este programa surge a partir de las necesidades detectadas desde las entidades de la iniciativa social y las Administraciones públicas para dar respuesta a la necesidad de mantener una atención directa a los/as usuarios/as de los espacios públicos, como son los parques y canchas

deportivas, situados mayoritariamente en distritos del sur de la ciudad, que en el periodo estival ven aumentada su ocupación por parte de toda la población, sobre todo la de origen extranjero, como lugar de ocio y esparcimiento de bajo coste.

### **Objetivo General:**

Este programa tiene como objeto el desarrollo de un programa de actividades orientadas a promover la convivencia en armonía y a la prevención de posibles conflictos, en los espacios de ocio de la población inmigrante de los distritos en que está implantado.

Consiste en la realización de actividades de intermediación intercultural en los parques y canchas deportivas de Madrid, para prevenir los posibles conflictos de convivencia que puedan producirse , promover la convivencia ciudadana y fomentar las relaciones sociales interculturales; sensibilizar a los/as vecinos/as en el uso adecuado de los parques y canchas deportivas a través del conocimiento de las normativas vigentes y el respeto mutuo entre personas de diferentes culturas que hacen uso de estos espacios; informar a los/as usuarios/as sobre los recursos sociales de la zona.

### **Actividades:**

La intervención con los usuarios y usuarias se ha realizado mediante las siguientes actividades:

- a) Formación a la población inmigrante.
- b) Sensibilización y difusión de valores culturales y aprovechamiento de recursos.
- c) Promoción de alternativas de ocio.
- d) Colaboración con los Servicios Municipales.

### **Metodología:**

Este programa ha sido desarrollado con una metodología participativa, que se inicia con el análisis de la realidad del territorio y la población a la que ha ido dirigido, el contacto con los usuarios y la coordinación con otras entidades e instituciones ubicadas en la zona de intervención y ha promovido la participación de la población en el desarrollo de actividades lúdicas, deportivas, culturales y formativas.

Este programa se puso en marcha el 4 de julio y finalizó el 31 de diciembre de 2012.

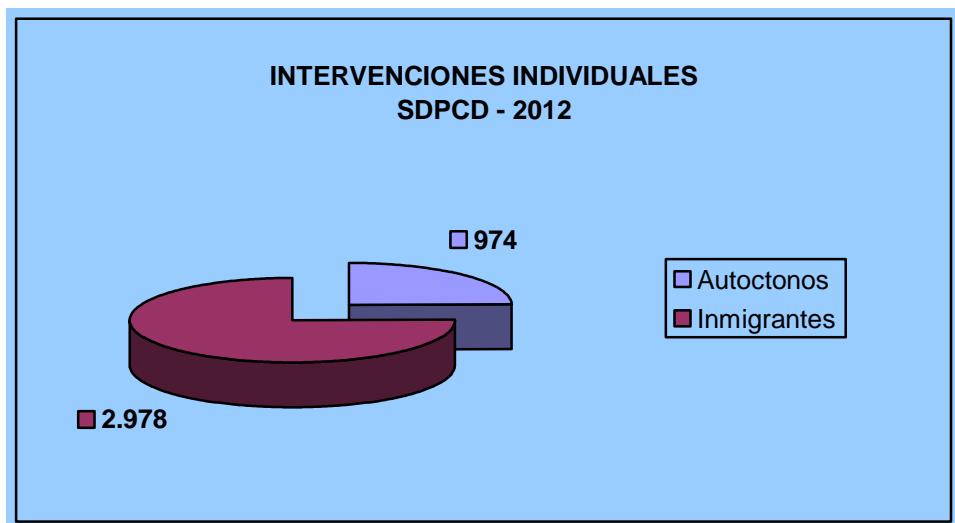
Desarrolló su actividad en los siguientes distritos: Tetuán, Centro, Arganzuela, Carabanchel, Latina, Usera, Villaverde, Villa de Vallecas, Puente de Vallecas, Ciudad Lineal, Vicalvaro y San Blas.

El personal destinado a la ejecución del proyecto ha contado con 2 coordinadores, 24 Técnicos/as de Intervención Social y 1 Auxiliar Administrativo/Contable.

### **Tipos de intervenciones:**

#### **1.- Intervenciones Individuales.**

En el periodo de desarrollo del programa se han atendido a **749** profesionales y **3.952** usuarios, de los cuales, 974 han sido autóctonos y 2.978 inmigrantes, realizándose un total de 5.605 intervenciones.



#### 2.- Intervenciones Grupales:

Se han atendido a 377 grupos, 60 formales, que suponen el 16% y 317 informales, que suponen el 84% del total.



#### 3.- Actividades:

En el periodo de vigencia del proyecto se han realizado un total de 328 actividades en las que han participado directamente **4.379 usuarios** y han asistido a la misma, (sin participación directa) **3.963 personas** en el conjunto de distritos de referencia. Las actividades se desglosan en la tabla adjunta.

ATENCIÓNES DEL SDPCD 2012	
Tipo	Nº
Talleres	95
Jornadas, Encuentros	29
Actividades Deportivas	167
Actividades Culturales	37
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>

### 3.3.5.3 Servicio de Dinamización Vecinal (SDV).

Este servicio de intervención está ubicado en las asociaciones vecinales de aquellos barrios madrileños donde se considera necesario fomentar la convivencia social e intercultural.

Tiene por objetivo contribuir a la convivencia armoniosa y enriquecedora entre todos los vecino/as de los barrios, independientemente de su lugar de origen cultura, religión, ideología o raza. Está orientado a prevenir conflictos que puedan constituir riesgo para el equilibrio, bienestar, y convivencia de los vecinos, evitando actitudes xenófobas y promoviendo la superación de las mismas. Este objetivo se articula a través de una metodología basada en la dinamización y mediación comunitarias.

Las acciones que lleva a cabo el SDV tienen como personas destinatarias a vecinos y vecinas, tanto autóctonos como de origen extranjero, de los barrios donde desarrolla su actividad. El Servicio de Dinamización Vecinal tiene, por tanto, un **carácter universal**, al no limitar su intervención a una franja de edad determinada, país de origen, sexo o grupo.

El objeto de la intervención del SDV remite, por tanto, al concepto de **“vecinos”**, entendiendo por estos a aquellos **sujetos que comparten una**

**realidad territorial común** (la de su barrio) y, por tanto, unas mismas circunstancias, necesidades, problemáticas, pero también una serie de oportunidades que pueden contribuir a su desarrollo y enriquecimiento personal y colectivo. Se evita, desde este enfoque, segregar a los destinatarios/as de las acciones en base a su lugar de origen u otras variables.

Para la consecución de este objetivo el servicio cuenta con un equipo de **21 dinamizadores vecinales**, entre los que se incluye el dinamizador interdistrital, 1 coordinador general, 1 coordinador de servicio y 1 auxiliar administrativo.

Los dinamizadores del servicio están distribuidos en 20 barrios y 11 distritos de la ciudad:

- Carabanchel (Comillas, San Isidro, Alto de San Isidro).
- Centro (Lavapiés, Embajadores).
- Ciudad Lineal (Quintana).
- Fuencarral (Poblado A y B).
- Latina (Lucero).
- Puente de Vallecas (Triángulo del Agua).
- Tetuán (Almenara, Bellas Vistas, Ventilla).
- Usera (Almendrales, San Fermín).
- Vicálvaro (Valdebernardo).
- Villa de Vallecas (PAU de Vallecas).
- Villaverde (San Andrés, San Cristóbal, Los Rosales y los Ángeles).

Cada dinamizador realiza una labor de investigación sobre la población que reside en el barrio donde se ubica, analizando el entorno y detectando las necesidades que se van generando.

Otro de sus cometidos es contactar con todas las entidades sociales, asociaciones y servicios tanto públicos como privados que existen en el

barrio y participar activamente en aquellos espacios donde se abordan las cuestiones de interés para la convivencia en armonía en el barrio.

### Líneas de Actuación Genéricas del Servicio.

**1.- Sensibilización Intercultural y Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia:** esta línea se sitúa en el marco de la intervención comunitaria y preventiva, permite trabajar los discursos negativos antes de que hayan cristalizado en actitudes racistas y xenófobas:

- Creación y promoción de espacios de encuentro e intercambio.
- Formación y sensibilización en valores cívicos y de interculturalidad.
- Revalorización de la cultura popular y representatividad de la diversidad multicultural.
- Promoción y recuperación de la memoria histórica.

**2.- Promoción de la Convivencia y la Participación Social:** permite trabajar como instrumento facilitador de procesos, intentando canalizar las necesidades detectadas y buscando a su vez el protagonismo de los propios vecinos de los vecinos:

- Promoción y dinamización de procesos de desarrollo comunitario.
- Formación de grupos activos juveniles.
- Sensibilización y empoderamiento de mujeres desde un enfoque de género.
- Inclusión e integración social a través de la lengua.

**3.- Gestión y Mediación en Conflictos:** el trabajo comunitario en contextos multiculturales se refuerza a través de una intervención centrada en la gestión y mediación de conflictos:

- Normalización y dinamización en el uso de espacios públicos.

- Formación y sensibilización en torno a la cultura del pacto y los valores de mediación.
- Gestión de conflictos en los diversos ámbitos de actuación.

**4.- Información y Orientación:** el servicio facilita el acceso a la red básica de servicios municipales, así como a otros recursos privados gratuitos del entorno, poniendo especial atención en aquellos sectores de población en situación de desventaja social:

- Atenciones individuales y grupales.
- Organización de actos informativos, charlas...
- Intercambio permanente de información.

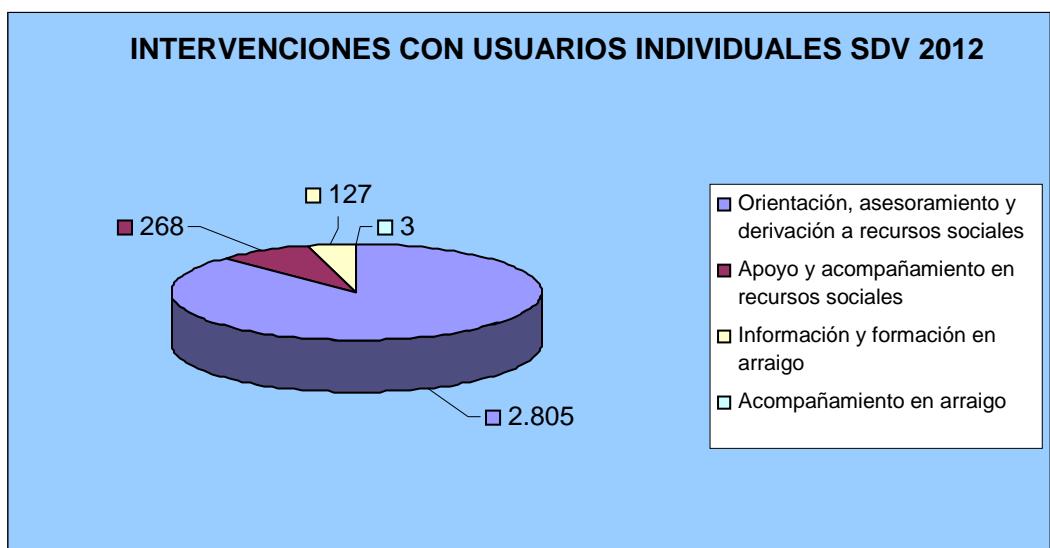
### **Tipos de Intervenciones**

#### **1.- Intervenciones Individuales:**

A nivel individual, se han atendido un total de **3.096 personas**, de los cuales, **1.777** son población autóctona y **1.319** población inmigrante.

Las personas atendidas han formulado distintas demandas (**3.203**) que se reseñan a continuación y que quedan reflejadas en el grafico adjunto :

- ✓ Orientación, asesoramiento y derivación a recurso
- ✓ Apoyo y acompañamiento social a recursos
- ✓ Información y formación en arraigo
- ✓ Acompañamiento en arraigo

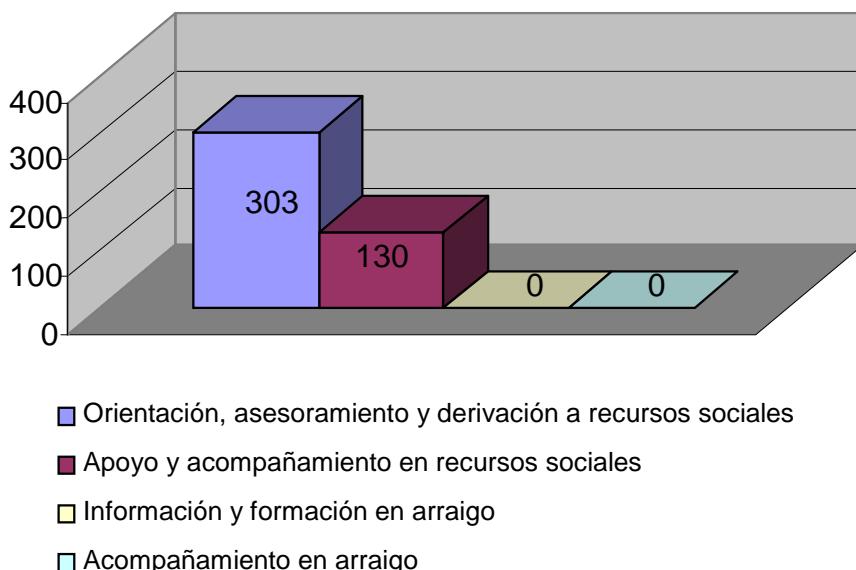


## 2.- Intervenciones Grupales:

Los grupos atendidos han sido 312, alcanzando un total de 433 intervenciones grupales durante 2012, y ha estado dirigido a grupos formales e informales, según se desglosa en los gráficos siguientes:

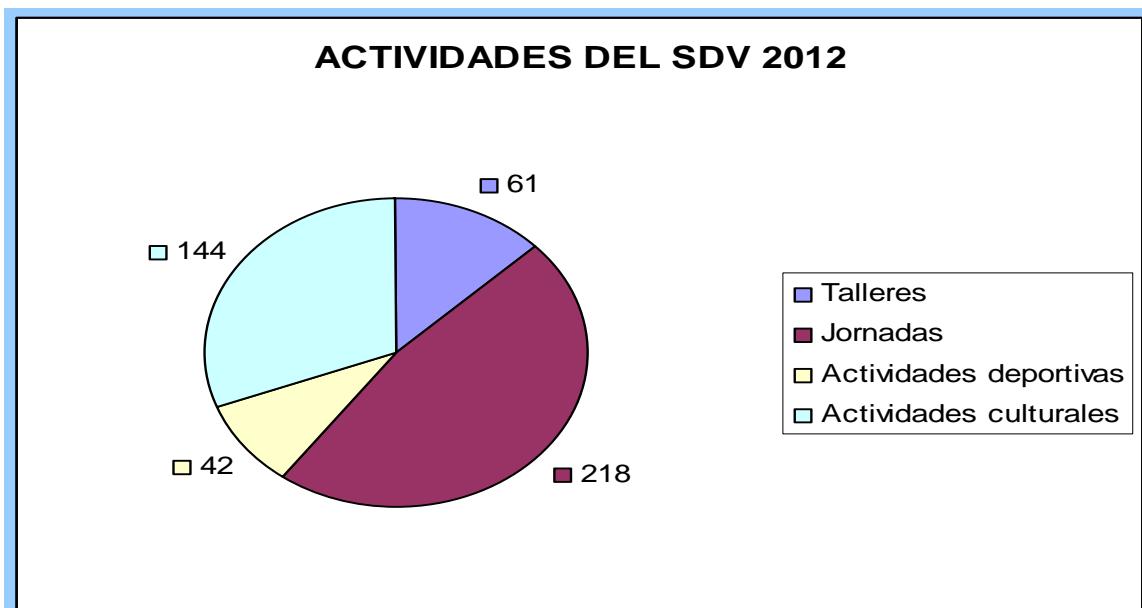


### INTERVENCIONES GRUPALES SDV 2012



En 2012 se han realizado **465** actividades, la participación de usuarios y usuarias en estas actividades asciende a **40.508** personas. La suma total de personas atendidas individualmente y del número de participantes en las actividades es de **43.604 personas**, que son los **usuarios globales del Servicio** en el año 2012.

ACTIVIDADES DEL SDV 2012	
Tipo	Nº
Talleres	61
Jornadas, Encuentros	218
Actividades Deportivas	42
Actividades Culturales	144
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>



Otro de los ámbitos de actuación relevantes del Servicio de Dinamización Vecinal está relacionado con la mediación y regulación de conflictos en diferentes espacios del ámbito comunitario (espacios públicos, vecinales, educativo...). En 2012 el Servicio de Dinamización Vecinal ha gestionado un total de **81 conflictos de convivencia**, de los cuales se resolvieron **de manera positiva un total de 34** lo que supone un **41,9 % de los casos**. Este dato refleja la gestión de conflictos en los espacios públicos pero, sobre todo, en los espacios vecinales.

#### 3.3.6 Sensibilización y lucha contra el Racismo.

Todo el trabajo que se ha desarrollado desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades durante el año 2012 en materia de sensibilización y lucha contra el racismo ha seguido la misma línea trazada ya en el I Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, y reforzada en este II Plan vigente (2009-2012).

La sensibilización intercultural ha permitido la promoción de unos valores de respeto, de aceptación entre culturas, y la mejora de la convivencia entre la ciudadanía.

Se trata de propiciar experiencias y vivencias comunes que favorezcan el conocimiento y la percepción adecuada de la inmigración, al objeto de promover en la ciudadanía la idea de responsabilidad compartida en la construcción de una convivencia armoniosa.

Las acciones de sensibilización facilitan el encuentro y el conocimiento entre personas de diferentes orígenes, a fin de evitar la consolidación de estereotipos y actitudes intolerantes. En este sentido se pretende fomentar la creación de redes interpersonales, mediante la realización de actividades interculturales, que propicien, a través del tejido asociativo, el desarrollo de iniciativas comunes en los barrios de la ciudad.

En una ciudad tan compleja como Madrid, y en una situación coyuntural de crisis económica en la que estamos inmersos, se hace preciso articular mecanismos para la prevención del racismo y la xenofobia. En este sentido se ha prestado atención jurídica especializada desde el servicio municipal de orientación jurídica en materia de extranjería y para supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia; se han desarrollado actividades de sensibilización mediante la colaboración municipal con la iniciativa social, a través de la subvención a proyectos que trabajan en materia de sensibilización y lucha contra el racismo y la xenofobia.

Madrid, por Acuerdo plenario del 23 de febrero de 1993, se adhirió a Eurocities, una red que aglutina distintas ciudades europeas en su búsqueda de cooperación mutua.

En noviembre de 2011 el Ayuntamiento de Madrid suscribe una “Carta para la integración de las ciudades”, promovida por la Red Eurocities, hecho que avala la dilatada trayectoria de Madrid como ciudad de acogida y cuya participación se mantiene en 2012.

La firma de este documento implica el fomento de las políticas tendentes a la igualdad de oportunidades para todas las personas residentes en sociedades que ya son plurales, gracias a las migraciones.

En base a esta Carta, los responsables políticos de la ciudad tienen la obligación de garantizar un acceso igualitario a los servicios públicos, acciones tendentes a la no discriminación y a facilitar los encuentros con las comunidades de migrantes en los procesos políticos de toma de decisiones, además de un compromiso para eliminar las barreras a la participación.

Por otro lado, desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades se ha participado en proyectos europeos, al objeto de incorporar nuevas experiencias y buenas prácticas en materia de sensibilización y lucha contra el racismo en la ciudad de Madrid. El Ayuntamiento de Madrid participa activamente en la Coalición Europea de Ciudades contra el Racismo (ECCAR), y el proyecto de Berlin:

⇒ **Coalición Europea de Ciudades Contra el Racismo (ECCAR).**

La Coalición Europea de Ciudades contra el Racismo (ECCAR), con sede actualmente en Toulouse, es una coalición de mas de 80 ciudades europeas, de la que Madrid forma parte activa desde su adhesión en mayo de 2005. En dicha adhesión, Madrid se comprometió a implementar acciones contenidas en “El Plan de acción en 10 puntos”, adoptado en la ciudad de Nuremberg el 10 de diciembre de 2004.

La Coalición tiene como objetivo la lucha contra todas las formas de discriminación racial y xenofobia a nivel local, promoviendo líneas estratégicas, programas y proyectos para la promoción y protección de los derechos humanos y el respeto de la diversidad.

En la Conferencia General y reunión del Comité Ejecutivo, celebradas en la ciudad de Gante en noviembre de 2011, la ciudad de Madrid presentó su candidatura para, de nuevo, formar parte del Comité Ejecutivo, candidatura que fue aceptada. En esa misma reunión se eligieron nuevo Presidente y Vicepresidentes acordándose el cambio de la sede de Nuremberg a la ciudad de Toulouse.

Si bien no se ha podido acudir a las dos reuniones anuales celebradas en Malmo (abril) y Bologna (noviembre), se ha venido participando en todas las iniciativas de la Red. Así, en el mes de marzo a requerimiento de ECCAR, Madrid cumplimentó una encuesta cuyos resultados pretenden orientar la nueva etapa de futuro de la Coalición. En la misma línea de participación, a la nueva Web de la Coalición en fase de construcción, se le facilitaron fotos de la ciudad a través de la Oficina de Turismo Madrid Visitors & Convention Bureau.

⇒ **Proyecto “Ciudades Europeas Contra el Racismo”.**

En abril de 2010 el Senado de la ciudad de Berlín (LADS), miembro de la Coalición ECCAR, solicitó a la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea en la convocatoria 2009-2010, línea presupuestaria de Derechos Fundamentales y Ciudadanía, financiación para el desarrollo del proyecto “Ciudades europeas contra el racismo”. Aprobada la solicitud, fueron 4 las ciudades que entraron a formar parte como socios del proyecto, junto con

Berlín (ciudad líder): Graz (Austria), Botkyra y Växjö (Suecia), y Madrid. El proyecto se inició en mayo de 2011 y está prevista su finalización el próximo 30 de abril de 2013 con una Conferencia Final a celebrar en Berlín.

El objetivo de este proyecto es, por un lado, desarrollar e intercambiar un conjunto de buenas prácticas , elaborar un set de indicadores de medición del racismo e implantar un esquemas de seguimiento (monitoreo); y por otro, concienciar a la ciudadanía sobre valores como la tolerancia y el respeto a otras culturas y etnias como base para lograr una convivencia pacífica.

El Proyecto entra en su tercera y ultima fase en la cuarta reunión de trabajo transnacional de las cinco ciudades celebrada en Madrid los días 8 y 9 de octubre de este año. Centrada en el análisis de las Buenas Practicas (corazón del proyecto) de cada ciudad y su transferibilidad a otras ciudades europeas, en la reunión, se marcaron las líneas de trabajo comunes: recopilación de las experiencias recogidas en un documento conjunto de las Buenas Practicas; propuestas derivadas del análisis de resultados que deberán ser articuladas en un manual de mediciones a través de indicadores evaluables; y la elaboración del documento de Conclusiones y Recomendaciones (Policy Paper).

### **3.3.6.1 Atención Jurídica en Materia de Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia.**

El servicio se prestó en las 21 Juntas Municipales de Distrito y se incluye dentro de la atención realizada por el Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de extranjería y supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia.

Durante el año 2012, han estado adscritos al servicio un coordinador y diecinueve juristas del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM), especializados en materia de extranjería y discriminación. Si bien en el transcurso del año dos juristas han sido dados de baja por cumplimiento del tiempo máximo establecido por el ICAM para permanecer en el Servicio de Orientación Jurídica.

Durante el año 2012 el servicio ha atendido a un total de 19 personas, que se han distribuido de la siguiente manera:

MATERIA DE CONSULTA	Nº CONSULTAS
RACISMO	12
XENOFOBIA	4
HOMOFOBIA	2
TRANSFOBIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

Las atenciones prestadas desde el servicio jurídico se han referido a actitudes racistas en el ámbito de la convivencia diaria, bien con vecinos, o con personas que coinciden en comercios o servicios públicos, incluidos los servicios institucionales.

Todos los servicios están destinados tanto a población autóctona como extranjera.

### 3.3.7 Participación Social.

El II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural incluye entre sus líneas de actuación la “participación social” que tiene como función fomentar

la implicación activa y responsable de todos los vecinos y las vecinas de Madrid en el proyecto común de una sociedad madrileña, donde se haga efectiva la convivencia social e intercultural.

### 3.3.7.1 Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es el Consejo Sectorial de Inmigración de la Ciudad de Madrid. Ofrece un espacio de reflexión, encuentro, debate y propuestas de sus miembros. El Foro está compuesto por representantes de las Administraciones (local, regional y estatal), asociaciones de inmigrantes, organizaciones de apoyo a la inmigración, organizaciones sociales (partidos políticos, sindicatos, AMPAS, Federación de Asociaciones de Vecinos y Foros nacionales y regionales dedicados a la inmigración), así como de representantes de las asociaciones de inmigrantes provenientes de los Consejos Territoriales de Distrito.

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es un órgano de participación ciudadana que, adscrito al Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, promueve el diálogo en materia de migraciones, diversidad e interculturalidad con la finalidad de impulsar la convivencia social intercultural en la ciudad de Madrid.

TIPOLOGÍA DE VOCALÍA	NÚMERO DE REPRESENTANTES
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	13
REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE INMIGRANTES	10
REPRESENTANTES DE LAS ONG Y ENTIDADES DE APOYO	10
ORGANIZACIONES SOCIALES	10
FOROS	2
CONSEJOS TERRITORIALES DE DISTRITO	21
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>

El trabajo del Foro Madrid se desarrolla a través de su Comisión Permanente y de las diferentes Comisiones de Trabajo.

Tras la aprobación de las modificaciones del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia (BOAM 6.287, pp. 4-7, "Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 28 de septiembre de 2010 por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia de la Ciudad de Madrid") y vencido el período de vigencia de el primer Mandato del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia, se inicia el segundo Mandato con la reunión constitutiva del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia que se celebró el 21 de octubre de 2011.

#### **Reuniones Plenarias del Foro y Comisión Permanente:**

En 2012 se han celebrado 4 reuniones del Pleno y 2 de la Comisión Permanente.

ÓRGANO	FECHA REUNIÓN 2012	Nº ASISTENTES
PLENO FORO	20 ENERO	44
	20 ABRIL	36
	11 OCTUBRE	27
	18 DICIEMBRE	32
COMISIÓN PERMANENTE	28 FEBRERO	6
	12 SEPTIEMBRE	9

## **Reuniones Comisiones de Trabajo**

Durante 2012 se han creado las siguientes Comisiones de Trabajo:

- Comisión de Trabajo de Antidiscriminación
- Comisión de Trabajo de Seguimiento de la Exclusión
- Comisión de Trabajo de Empleo
- Comisión de Trabajo de Participación Política y Cívica
- Comisión de Trabajo de Igualdad de Oportunidades

COMISIONES	FECHA REUNIÓN 2012	Nº ASISTENTES
<b>ANTIDISCRIMINACIÓN</b>	10 ABRIL	9
	21 JUNIO	12
	20 SEPTIEMBRE	10
	8 NOVIEMBRE	10
<b>SEGUIMIENTO DE LA EXCLUSIÓN</b>	11 ABRIL	13
	28 JUNIO	8
	20 SEPTIEMBRE	10
	8 NOVIEMBRE	7
<b>EMPLEO</b>	10 ABRIL	11
	26 JUNIO	11
	18 SEPTIEMBRE	11
	6 NOVIEMBRE	9
<b>IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	9 ABRIL	10
	25 JUNIO	7
	21 SEPTIEMBRE	7
	23 OCTUBRE	7
<b>PARTICIPACIÓN POLÍTICA Y CÍVICA</b>	10 ABRIL	10
	26 JUNIO	9
	19 SEPTIEMBRE	9
	23 OCTUBRE	9
	12 DICIEMBRE	8

### 3.4. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.

#### 3.4.1 Colaboración del Departamento de Inmigración con otras Areas y Organismos del Ayuntamiento de Madrid.

El principio de coordinación es uno de los ejes estratégicos del II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural. Desde esta perspectiva, durante el año 2012, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha continuado con su objetivo de mejorar y ampliar la coordinación tanto interna, con otras Direcciones Generales del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, como con el resto de órganos y Unidades municipales que desarrollan actividades que favorecen la integración de las personas inmigrantes.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha establecido sistemas de coordinación con la Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado y sus distintos servicios de atención (Centros de Atención a la Infancia, Centros de Atención a Familias, Escuela de Voluntariado a través de sus cursos de formación) y ha colaborado con algunas propuestas en el Plan de Infancia y Juventud.

Con la Dirección General de Educación y Juventud, en la atención a menores en los centros educativos y en las Oficinas de Atención a la Juventud.

Con los centros de Servicios Sociales Municipales de los Distritos para el desarrollo del Servicio de Dinamización de Espacios Públicos, el Servicio de Orientación Jurídica en materia de extranjería y discriminación, con los servicios de acogida y la participación de los responsables de los Servicios Sociales en las Mesas de Diálogo y Convivencia.

Con el Área Delegada de Participación Ciudadana en la preparación y seguimiento de los planes sectoriales de los distritos y de los planes de barrio, así como el Plan de Acción de la zona Centro.

Con el Área de Hacienda y Administración Pública, a través de Línea Madrid para la coordinación de citas en las Oficinas de Información y Orientación para la Población Inmigrante.

Por último, el Departamento de Inmigración es miembro del grupo de trabajo de Inclusión Social y Salud del convenio de colaboración suscrito entre el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y el Organismo Autónomo Madrid Salud para la realización de actuaciones conjuntas en materia de prevención y promoción de la salud. En el marco de este Grupo de Trabajo, se ha creado una línea de coordinación entre el Departamento de Inmigración y el Departamento de Prevención y Promoción de la Salud para favorecer la promoción sanitaria entre la población inmigrante que reside en los centros de acogida a través de los Centros Municipales de Salud. Durante 2012, estas actuaciones han consistido principalmente en reuniones interdepartamentales en las cuales se han definido las necesidades y las líneas de actuación. Las actividades han empezado a realizarse en diciembre de 2012, por lo que no son aún muy numerosas. A modo de ejemplo, señalar que se han realizado sesiones sobre temas diversos (cuidados infantiles, sexualidad, hábitos saludables), se han facilitado vacunas contra la gripe y se han hecho revisiones ginecológicas. Todas estas actividades han sido muy bien acogidas por parte de las usuarias y los usuarios y son valorados tanto por los centros de acogida como por los Centros Municipales de Salud como muy positivas.

### **3.5. ACTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN MATERIA DE INTEGRACIÓN.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades, ha colaborado en proyectos de carácter nacional e internacional con el objeto de promocionar y promover las acciones que en materia de inmigración se están realizando en la ciudad de Madrid y recibir información y formación a través del conocimiento de buenas prácticas que se están realizando en otros lugares de Europa.

#### **3.5.1 Participación en Foros Nacionales e Internacionales.**

La coordinación a nivel nacional e internacional ha permitido intercambiar experiencias y adquirir nuevas ideas y modelos de intervención en temas relacionados con la realidad migratoria, el racismo, la xenofobia y los Derechos Humanos. La Dirección General de Igualdad de Oportunidades forma parte de diversos Organismos Internacionales, destacando su participación en:

- La Coalición europea de Ciudades contra el racismo, ECCAR cuyo objetivo es mejorar las políticas de las ciudades europeas integrantes en la red de lucha contra el racismo y favorecer el intercambio de experiencias. Participó en la reunión General que tuvo lugar en Gante (Bélgica) en noviembre.

FOROS NACIONALES - 2012			
DENOMINACIÓN	FECHA	LUGAR	ORGANISMO ORGANIZADOR
<b>Reunión Plenaria del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia</b>	20/01/12	Madrid	D. G. de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid
<b>I Simposio Afrohispanos</b>	09/02/12	Madrid	África Activa O.N.G.D.
<b>Actitudes hacia los inmigrantes. Comunicación y liderazgo local</b>	17/02/12	Madrid	Fundación Ortega y Gasset
<b>Integration of Foreigners at the local level</b>	23 y 24/02/12	Praga	Ayuntamiento de Praga
<b>Comisión Permanente Foro Madrid de Diálogo y Convivencia</b>	28/02/12	Madrid	Ayuntamiento de Madrid
<b>Seminario “Local Governments and Immigration”</b>	1 y 2/03/12	Madrid	Instituto de Derecho Local. Universidad Autónoma de Madrid
<b>SAFECITY 2012</b>	28 al 30/03/12	Génova (Italia)	Ayuntamiento de Génova
<b>Día Internacional contra el Racismo</b>	30/03/12	Madrid	Asociación ASISI
<b>Jornadas sobre Buenas Prácticas de Retorno Voluntario</b>	16/04/12	Madrid	AESCO
<b>Conferencia Internacional: La Evaluación de la Calidad y Eficiencia en los Programas de Intervención Social</b>	17/04/12	Madrid	Ayuntamiento de Madrid y Dartington-I (España)
<b>Reunión Plenaria del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia</b>	20/04/12	Madrid	D.G. Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid
<b>Los Retos de las Políticas de Inmigración en el Siglo XXI</b>	23 y 24/04/12	Madrid	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad Rey Juan Carlos
<b>European Coalition Cities Against Racisme (ECCAR)</b>	23 y 24/04/12	Graaz (Austria)	Coalición de Ciudades contra el racismo: Berlín, Madrid, Graaz y Botkirka



<b>4 Sesión del Ciclo de Foros 2011-2012 "Diversity Management Toolkit"</b>	26/04/12	Madrid	Fundación Diversidad
<b>Jornadas Internacionales: Las migraciones intra y extra africanas. ¿Una suerte o una maldición?</b>	9 al 11/05/12	Madrid	Observatorio sobre la Realidad Social del África Subsahariana
<b>II Jornada Institucional del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural</b>	25/05/12	Barcelona	Fundación "la Caixa"
<b>Jornada Informativa en Madrid sobre el "Programa Europa con los Ciudadanos 2007-2013"</b>	27/06/12	Madrid	Ministerio de Educación Cultura y Deporte
<b>Presentación Estudio sobre Convivencia Intercultural</b>	18/07/12	Madrid	Ayuntamiento de Madrid y la Caixa
<b>European Coalition Cities Against Racisme (ECCAR)</b>	8 y 9/10/12	Madrid	Coalición de Ciudades contra el racismo: Berlín, Madrid, Graaz y Botkirka
<b>Reunión Plenaria del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia</b>	11/10/12	Madrid	D.G. Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid
<b>Jornadas: Modelo Unidades Gestoras de Redes Sociales</b>	30/11/12	Madrid	Dirección General de Calidad
<b>Presentación Estudio Anual sobre la discriminación por el origen racial o étnico: la percepción de las potenciales víctimas</b>	10/12/12	Madrid	Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato y no Discriminación de las Personas por el Origen Racial o Étnico
<b>Reunión Plenaria del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia</b>	18/12/12	Madrid	D.G. Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid





***Subdirección General  
de Inclusión y Atención  
a la Emergencia***

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades



## **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A LA EMERGENCIA.**

La Subdirección General de Inclusión social y Atención a la Emergencia depende de la Dirección general de Igualdad de Oportunidades y tiene entre sus funciones la gestión y seguimiento de algunas de las competencias atribuidas a la citada Dirección General, que se relacionan a continuación:

1. Garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social, así como la atención específica a las emergencias sociales a través de medidas adecuadas a la problemática de cada colectivo.
2. Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población destinatarios de los servicios.
3. Promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante problemas de exclusión y desprotección social.
4. La concesión de ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social.

La Subdirección General de Inclusión social y Atención a la Emergencia se estructura y realiza sus funciones a través de tres Departamentos:

- El Departamento de Samur Social y Atención a las Personas sin Hogar, que gestiona la red municipal de Atención a personas sin

hogar y la atención a las situaciones de emergencias individuales o colectivas así como las grandes emergencias.

- El Departamento de Inclusión Social, que gestiona la puesta en marcha y desarrollo de proyectos dirigidos a la integración social de personas en situación de exclusión o desprotección social así como el seguimiento y Evaluación del Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid.
- El Departamento de Atención a Colectivos Específicos que gestiona la puesta en marcha y desarrollo de proyectos dirigidos a la atención de las personas con discapacidad; las minorías étnicas; o personas que sufren discriminación por su orientación sexual.

Las actuaciones específicas de cada uno de los citados Departamentos se detallan a continuación.



***Departamento de  
Samur Social y Atención a  
Personas sin Hogar***

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades



## 4. DEPARTAMENTO DEL SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.

### 4.1. PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES.

#### 4.1.1 Introducción.

La Emergencia Social constituye una realidad que está presente en nuestra sociedad. Se trata de situaciones imprevistas en relación al tiempo y al espacio en el que se procede y en la situación en la que se presenta que favorecen, en muchos casos, el inicio de estados de desprotección personal y social. En definitiva, la Emergencia Social es generadora de situaciones de vulnerabilidad social.

Hoy nos encontramos en lo que el sociólogo Ulrich Beck define como la “sociedad del riesgo”, en la que los ciudadanos solicitan de las instituciones una respuesta organizada y eficaz a las situaciones de emergencia que se producen. En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con el Samur Social como Servicio Social de Emergencia Social que da respuesta a las situaciones individuales, familiares y colectivas, cuando las personas que habitan o están de paso en nuestro municipio se encuentran, de forma inesperada en una situación de riesgo y vulnerabilidad social, en la que en muchos casos, el ciudadano carece por sí mismo de capacidad de respuesta autónoma ante acontecimientos no previstos y de origen externo.

Las situaciones de emergencia, en una sociedad tan compleja y desarrollada como la de la ciudad de Madrid, no se limitan exclusivamente a aquellas en las que se pone en riesgo inmediato la integridad física de la persona (salud y seguridad). El ciudadano de hoy solicita respuesta inmediata ante otro tipo de necesidades más complejas como es la pérdida de autonomía personal y

la necesidad de protección social. En este sentido, nos encontramos que cada vez toma un mayor peso el concepto de “Emergencia Social”, entendida como se ha indicado, como aquella situación que puede desembocar en estados de vulnerabilidad y de desprotección, donde se hace necesaria una atención inmediata para paliar, en la medida de lo posible, los efectos de una situación sobrevenida, proporcionando respuestas sociales que favorezcan el re establecimiento de la normalidad y estabilidad social y personal que ha sido dañada o incluso perdida a partir de la emergencia social acontecida.

La “Emergencia Social”, como estado de necesidad, constituye hoy una realidad presente en nuestra sociedad y se puede definir por los siguientes rasgos que la caracterizan:

- Se trata de una situación imprevista y no programada en relación al momento en el que se produce y respecto al lugar en el que se desarrolla.
- Supone un factor favorecedor de procesos de vulnerabilidad, riesgo social e incluso, de exclusión.
- Requiere la respuesta inmediata y especializada que evite el desarrollo de estados de desprotección.

Los Servicios Sociales, como subsistema de protección social, responden a las necesidades sociales y es evidente que las situaciones de emergencia social generan estados de necesidad social y de desprotección que precisan una atención inmediata y especializada. El Samur Social como Servicio Social desde un punto de vista conceptual, se puede decir que desarrolla su intervención como un dispositivo de Atención Primaria pero con un modelo

de intervención especializado para dar respuesta a las emergencias sociales, ya que las mismas suponen, como se ha indicado, situaciones de desprotección sobrevenidas e inesperadas que pueden afectar a cualquier ciudadano y que requieren de una respuesta específica y especializada a la situación que se produce. De igual modo, este dispositivo de atención social supone, en muchos casos, la puerta de entrada a la Red de Servicios Sociales.

Las emergencias sociales, como objeto de intervención del Sistema de Servicios Sociales, por el número de afectados y por su trascendencia se pueden clasificar en:

1. **Emergencia Individual o Familiar.** Cuándo afecta a un solo individuo o a un núcleo familiar (Ejemplo: Anciano abandonado).
2. **Emergencia Colectiva.** Cuando afecta a un grupo de personas y/o familias y la respuesta se presta coordinadamente con otros servicios de emergencia, donde el Servicio Social de Emergencia asume su papel garantizando respuesta y recursos sociales. (Ejemplo: desalojo de un edificio).
3. **Gran Emergencia y/o Catástrofe.** Afecta a un número considerable de personas y la respuesta se tiene que proporcionar con la participación y colaboración de otros servicios de emergencia. En estos casos se requiere la movilización coordinada de un importante número de recursos. (Ejemplo: inundación, atentado terrorista, etc.).

**El Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales** constituye el instrumento para dar respuesta a las situaciones descritas anteriormente y tiene los siguientes objetivos generales:

- a. Detectar situaciones de riesgo y vulnerabilidad social.
- b. Informar y orientar a los ciudadanos en situación de riesgo social y vulnerabilidad de las prestaciones de la red de Servicios Sociales a las que puedan tener acceso.
- c. Prestar atención a las Emergencias Sociales de carácter Individual, familiar y colectivo, proporcionando a los afectados las prestaciones básicas que garanticen las condiciones de seguridad y protección social necesaria; así como la atención social que permite que la persona pueda superar la situación personal de confusión, desprotección, etc... surgida como consecuencia de sufrir una situación de Emergencia.
- d. Colaborar con otros servicios de emergencia de la Ciudad de Madrid en las situaciones de Gran Emergencia que se produzcan, proporcionando atención social que complementa y enriquece la intervención que realizan el resto de servicios de emergencia.

A continuación, se presentan las actuaciones desarrolladas en el marco del Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales, destacando el papel desempeñado por el Samur Social.

#### **4.1.2 El Servicio de Samur Social.**

El Samur Social nació en Junio del año 2004, como un Servicio Social para la atención a las emergencias sociales y a las personas sin hogar que se encuentran en las calles, actuando desde ese momento en la ciudad de Madrid coordinado con otros servicios de emergencia y dando así una respuesta inmediata a las diferentes situaciones de desprotección que se producen en las calles de la ciudad (ancianos abandonados, menores

ejerciendo la mendicidad, personas sin hogar, inmigrantes sin recursos, etc...). Se puede afirmar que el Samur Social ha encontrado un espacio definido como dispositivo complementario, con relación a otros servicios de emergencia (sanitarios, policía, bomberos,...), posibilitando así una respuesta global y coordinada a situaciones de emergencia colectiva o de grandes emergencias.

Es por tanto un Servicio Social de Atención Municipal a las Emergencias Sociales, que se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid (112, Samur Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos, etc..).

Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año. Se accede a través del número de teléfono General de Emergencias el 112. Cuenta con una Sede Central coordinadora del servicio, que dispone de 8 Unidades Móviles, las cuales, están dotadas de trabajador social, auxiliar de servicios sociales y conductor, así como de los 12 Equipos de Calle de intervención con Personas Sin Hogar, que con un trabajador social y un auxiliar de servicios sociales cada uno, realizan la labor de acompañamiento social a este colectivo social que sufre una situación clara de exclusión y que se encuentra en la calle por carecer de un techo.

#### **Objetivos del SAMUR SOCIAL:**

- a. Intervenir en todas aquellas situaciones de emergencia social, tanto individuales como colectivas, producidas en la vía pública, en domicilios particulares o cualquier otro lugar del Municipio.
- b. Intervenir de forma coordinada en Grandes Emergencias con otros servicios de respuesta en emergencias.

- c. Atender las urgencias sociales que, por razones de horario o especificidad de la urgencia, no pueden ser atendidas por los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- d. Atender a las Personas sin Hogar que se encuentran en las calles de Madrid.
- e. Coordinar los recursos que se movilizan en el marco de la Campaña Municipal contra el Frío.

**Recursos humanos:**

Los 150 profesionales del Samur SOCIAL están repartidos de la siguiente manera:

- 8 profesionales con funciones de coordinación o mandos.
- 41 profesionales que prestan servicio en la Central del Samur Social (Trabajadores Sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Asistencia Interna, y Administrativos).
- 101 profesionales que actúan directamente en la calle (trabajadores sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Conductores).

**Recursos materiales:**

- La Central del Samur Social, ubicada en Carrera de San Francisco, 10 (distrito Centro), es el lugar en el que se reciben las llamadas (Sala de Comunicaciones) y se coordinan las actuaciones de calle que realizan

las Unidades móviles y Equipos de Calle. Además posee una Unidad de Estancias Breves con 20 plazas de capacidad.

- Equipos de Intervención en la calle: 8 Unidades Móviles y 12 Equipos de Calle.
- Plazas de alojamiento específicas, según sector de población, para atender las emergencias sociales donde se requiere un dispositivo de alojamiento:
  - Plazas en residencia de personas mayores.
  - Plazas en centros de acogida para personas sin hogar y en otros recursos que atienden a dicho colectivo (Centros de Baja Exigencia, otros alojamientos, etc...).
  - Plazas en dispositivos de atención a extranjeros.
  - Plazas en centros de acogida de menores.
  - Plazas en centros para personas con discapacidad.
  - Centro para mujeres solas o con menores a cargo.
- Concertación de plazas en hostales y pensiones.
- Un centro para apoyo a la atención de emergencias colectivas: CEMUS (Centro Municipal de Urgencias Sociales).
- Prestaciones económicas y materiales para garantizar la respuesta a las necesidades básicas que surgen en una Emergencia social.

#### 4.1.2.1 La Central de Samur Social.

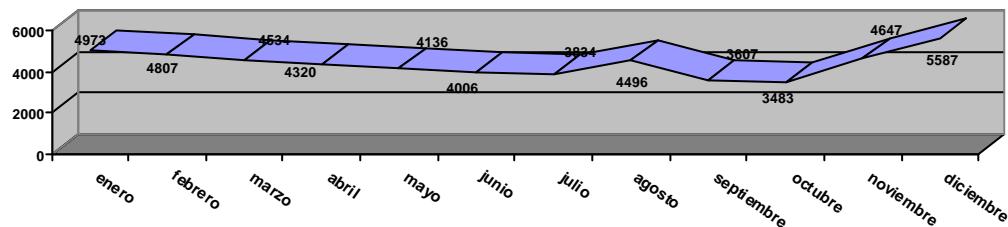
La Central de Samur Social constituye el dispositivo básico desde el que se posibilita la atención telefónica y presencial. Proporciona, como prestación básica y general a toda la población, información y orientación sobre los Servicios Sociales y sus prestaciones. De igual modo, su principal objetivo, es atender a las emergencias sociales, realizando la intervención directa con el o los afectados, bien en la sede de la Central o desplazándose al lugar donde se ha producido la emergencia social.

La Central de Samur Social, es un edificio de 4 plantas con variedad de servicios entre los que destacan la zona de alojamientos (20 plazas), la sala de comunicaciones (para 11 puestos de operadores) y la zona de convivencia (comedor-sala de estar, etc...). La Central de Samur Social constituye, a su vez, el lugar desde el que se coordinan todas las actuaciones que exigen la respuesta integral y global a cualquier situación de emergencia individual, colectiva o gran emergencia.

En el año 2012, se han recibido en la Central del Samur Social **52.430 Llamadas**.

Los meses en los que se han recibido un mayor número de llamadas es en el periodo de noviembre a marzo, momento que coincide con el desarrollo de la Campaña de Frío; con una media aproximada de **165 Llamadas** por día en los referidos meses. Como se ha indicado anteriormente la Central de Samur Social realiza una importante función en relación a la coordinación de los recursos de Acogida que se pone en marcha en la Campaña Municipal contra el Frío.

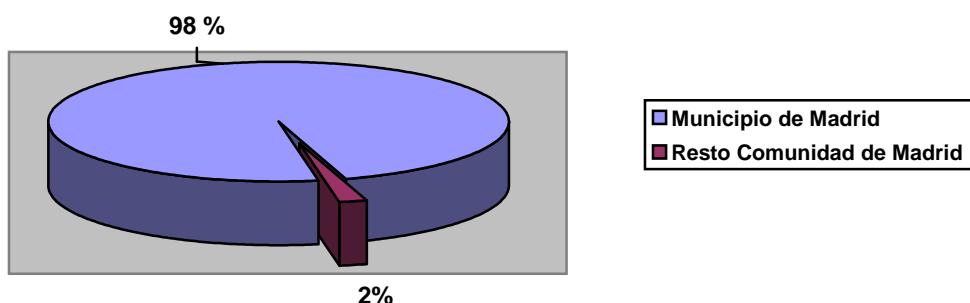
Como resultado de lo señalado el incremento del número de llamadas recibidas en el invierno se debe a que el mayor porcentaje de la atención prestada por el Samur Social, es el de Personas Sin Hogar, ya que sin duda, por su situación de carencia de alojamiento, presentan el mayor grado de vulnerabilidad y desprotección social, lo que justifica el referido incremento en la demanda de intervención de Samur Social solicitando acogida en los recursos de Campaña Municipal contra el Frío.



DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LLAMADAS	
Meses	Nº Llamadas
Enero	4973
Febrero	4807
Marzo	4534
Abril	4320
Mayo	4136
Junio	4006
Julio	3834
Agosto	4496
Septiembre	3607
Octubre	3483
Noviembre	4647
Diciembre	5587
Total	52.430

Con relación a la distribución territorial de las llamadas en el servicio, cabe señalar los siguientes datos:

Llamadas	
Municipio de Madrid	98 %
Resto Comunidad de Madrid	2 %



Como se observa, es muy reducido el número de llamadas que proceden de otras localidades de la Comunidad de Madrid, ya que la Consejería de Familia y Asuntos Sociales cuenta con otro Servicio de Emergencia Social que atiende a las localidades del resto de la Comunidad de Madrid.

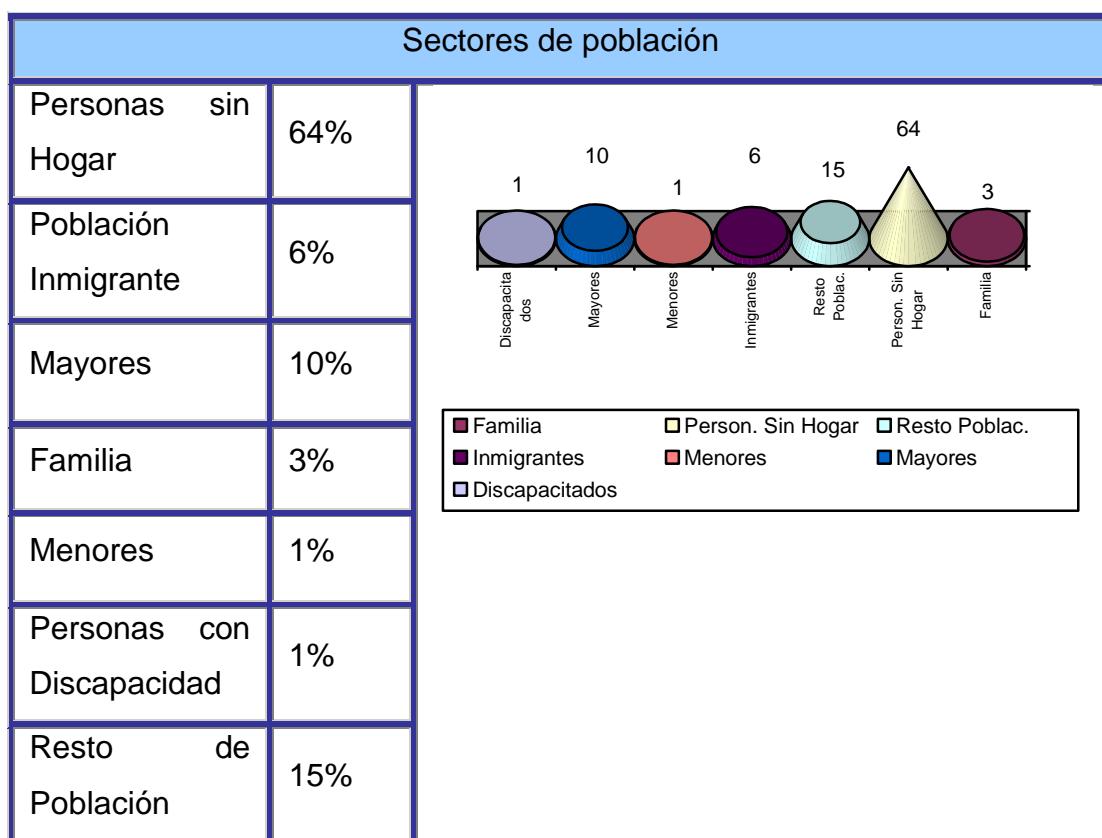
Por otra parte, de las llamadas recibidas procedentes del Municipio de Madrid, el Distrito Moncloa acapara el 25,4 % del total. En este dato cabe señalar de nuevo la incidencia de la problemática de las Personas Sin Hogar como elemento que justifica que se produzca un mayor número de intervenciones en dicho Distrito. Se observa que el resto de Distritos de la denominada "almendra" de la ciudad le siguen en volumen de llamadas.

DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR DISTRITOS EN PORCENTAJES Distritos	%
Centro	17,1
Arganzuela	9,8
Retiro	2,6
Salamanca	3,1
Chamartín	3
Tetuán	3,7
Chamberí	3,4
Fuencarral	3,1
Moncloa	25,4
Latina	6,5
Carabanchel	5,1
Usera	1,9
Puente Vallecas	3,4
Moratalaz	1
Ciudad Lineal	2,9
Hortaleza	1,1
Villaverde	1,3
Villa Vallecas	1,4
Vicálvaro	0,7
San Blas	2,3
Barajas	1,2

Respecto a los servicios y/o instituciones que demandan la intervención de Samur Social hay que destacar el servicio Emergencias Madrid 112, que, como servicio de coordinación de las llamadas de emergencia de la ciudad, realiza una importante labor recibiendo y canalizando las demandas que le llegan diariamente. En los últimos años se ha convertido en el principal servicio activador del Samur Social; le siguen otros servicios de emergencia y en tercer lugar, los propios afectados y los Centros de atención a Personas Sin Hogar.

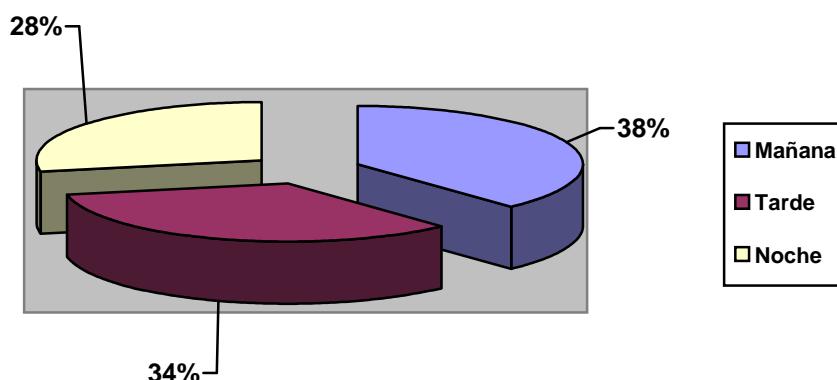
Distribución de llamadas por servicio		
Servicio Coordinador de llamadas de Emergencias	112	43,00%
Servicios de atención a emergencias en la calle	Policía Municipal Samur Protección Civil Bomberos Policía Nacional	15,10%
Centros Personas Sin Hogar	Centros Atención Personas Sin Hogar	11,60%
Personas afectadas o cercanas a la situación de emergencia	Afectado Amigo/vecino Ciudadano	9,20%
Servicios de Salud	Hospitales Centro Salud Summa/061	5,60%
Detección en la calle por los equipos del SAMUR SOCIAL	SAMUR SOCIAL. (Unidades Móviles) SAMUR SOCIAL. (Equipos Calle)	5,10%
Red de Servicios Sociales	Serv. Sociales de Atención Primaria Serv. Sociales. Especializados	5,30%
Entidades Ciudadanas	Asoc./Fundaciones/ONG	2,00%
Otros servicios y organismos	Juzgados/Embajadas/ Consulados/ <del>Delegaciones/Otros</del>	1,60%
Servicios de Mayores	Tele asistencia y Ayuda a Domicilio	1,00%
Otros servicios de información	010, 012...	0,50%

En relación a las llamadas recibidas el sector que más ha demandado atención son las Personas Sin Hogar, representando el 64%. En unos casos, la llamada era realizada por el propio interesado; sin embargo, son los ciudadanos y/o vecinos los que también solicitan intervención ya que se muestran preocupados por la situación de desprotección que observan en un momento dado. Por otra parte las llamadas que tienen relación con el sector de mayores suponen el 10% situándose en segundo lugar. De igual modo, hay que destacar también el 6%, procedente de situaciones que están en relación con la población inmigrante y un 3% que se refiere a familias.



El mayor número de llamadas se recibe en el turno de mañana con un 38%, lo que supone un total de **19.924** llamadas en dicho turno muchas de las cuales están referidas a solicitud de información y gestiones. Le siguen **17.826** (34%) durante el turno tarde y una cantidad de **14.680** (28%) llamadas en la noche. En estos dos casos están más relacionados con la demanda de intervención.

Llamadas recibidas por turnos		
Mañana	Tarde	Noche
19.924	17.826	14.680



#### 4.1.2.2 Las Unidades Móviles.

Las unidades móviles, dispositivos de intervención en calle, atendieron a un total de **8.034 personas** distintas durante el año 2.012. Respecto a las actuaciones realizadas por la Unidades Móviles, que suman un total de **11.998** por sectores de población, se sigue apreciando un mayor número de intervenciones con Personas sin Hogar (5.980) que representan el 49,84 % del total de actuaciones. Cabe destacar un importante número de intervenciones con las personas mayores 1.981 (16,51%) e intervenciones con inmigrantes 690 (5,75%).

## INTERVENCIÓN DE LAS UNIDADES MÓVILES

Sectores población	Intervenciones 1	%
Personas sin Hogar	5.980	49,84
Inmigrantes	690	5,75
Mayores	1.981	16,51
Familia	738	6,15
Menores	327	2,73
Personas con discapacidad	99	0,83
Resto de población	2.183	18,19
Total	11.998	100,00

### 4.1.2.3 Actuación en las emergencias colectivas y grandes emergencias.

El Samur Social también ha intervenido en lo que se denominan Emergencias Colectivas, las cuales, han supuesto durante el año 2012, un total de **53**. En el siguiente cuadro, se relacionan el número y el tipo de emergencias colectivas. Como se ha indicado anteriormente, el número de afectados en una emergencia de este tipo supera siempre una unidad familiar.

Incendio	Derrumbamiento edificio	Inundación	Desalojos	Otros
34	9	1	1	8

<sup>1</sup> En este cuadro se reflejan el número de intervenciones realizadas por parte de las Unidades Móviles, lo cual supone, en muchos casos más de una intervención con una misma persona. Por ello, el dato de personas distintas atendidas es inferior al número de atenciones. Se puede afirmar que se han producido una media de 1,5 atenciones por persona.

## Grandes Emergencias.

Durante 2.012, no se produjo ninguna Gran Emergencia o Catástrofe, por lo que no hubo que activar el protocolo que consiste en movilizar recursos, realizar labores de apoyo emocional y psico-social, acompañamiento, localización de personas, facilitar las prestaciones necesarias para cubrir las necesidades básicas, (alojamiento, manutención, transporte, etc.) tanto a los afectados como a sus propias familias.

### 4.1.2.4 Ayudas económicas para Emergencias Sociales.

En las distintas intervenciones de emergencias individuales, colectivas o de grandes emergencias, el Samur Social, además de garantizar la cobertura de las necesidades básicas (alojamiento, alimentación y ropa), precisa de recursos económicos para dar una respuesta rápida a otras necesidades: billetes de transportes, adquisición de medicinas, compra de comida para las personas sin recursos durante el viaje a su lugar de destino, etc. En definitiva, se trata de una ayuda directa económica de Emergencia que se proporciona directamente a la persona que lo necesita.

A continuación se recoge una comparativa de los cuatro últimos años, donde se detallan las ayudas gestionadas desde el Samur Social.

Año	2009	2010	2011	2012
Ayudas	487	424	379	592
Importe	39.497,91€	40.453,00€	36.692,03€	129.102,55€

#### 4.1.2.5 Gestión de Alojamientos.

El Samur Social utiliza recursos de alojamiento para dar respuesta a las Emergencias Sociales, siempre que las personas afectadas, de forma inesperada y brusca, pierden su casa o domicilio. Por ello, en las situaciones de Emergencia Social se articulan distintos dispositivos que proporcionan dicha prestación:

Personas atendidas en alojamientos de Emergencia		
Unidad de Estancias Breves de la Central de Samur Social	Plazas de Hoteles	Centro de acogida para Mujeres solas o con hijos
1.608	26	130

Como se observa en el cuadro, el mayor número de alojamientos se ha producido en la Unidad de Estancias Breves situada en el propio edificio de la Central del Samur Social. Dicha Unidad tiene 20 plazas de alojamiento mixtas. Durante 2.012 se han alojado un total de **1.608** personas distintas. A través de esta Unidad de Estancias Breves se ha podido garantizar la cobertura de las necesidades básicas (alojamiento, manutención, vestuario, etc...), y la atención psico-social que requiere cualquier situación de Emergencia Social. Ello ha supuesto un total de **5.472** estancias. La media de estancias por persona ha sido de 3,62 días.

Por otra parte, también se ha podido atender la necesidad de alojamiento a través de plazas en establecimientos hoteleros. Este recurso permite dar respuesta a las personas afectadas por una situación de emergencia, motivo por el que no pueden disponer de su vivienda. Como se ha indicado, a lo

largo del 2012 se han atendido en dicho recurso un total de **26** personas con una media de estancia de 3 días.

De igual forma, se dispone de plazas en un Centro de Acogida de Emergencias para la atención de mujeres solas o con hijos a su cargo, que a lo largo de 2.012 han atendido a **113** personas, de las cuales, 71 han sido mujeres y 42 menores. El 43.7% de las mujeres venían acompañadas de sus menores y el 56.3% venían solas.

#### **4.1.2.6 Otras actuaciones del Samur Social**

Desde el Samur Social se realizan, igualmente, otras actuaciones muy específicas que buscan la protección de ciudadanos en situación de riesgo social. En este apartado se presentan diversas actuaciones del Samur Social relacionadas con colectivos como mayores en riesgo y menores ejerciendo mendicidad.

##### **4.1.2.6.1 Mayores en Riesgo.**

En el Municipio de Madrid cada vez son más las personas mayores de 65 años que viven solas, esta situación de soledad viene acompañada, en muchos casos, de aislamiento social, desnutrición, abandono personal, mal estado de la vivienda, etc ., que a veces deriva en situaciones difíciles y extremas.

**El Programa de Mayores en Riesgo** busca intervenir con aquellas personas que se encuentran en dicha situación que supone un estado de desprotección social y familiar, pero que aun se mantienen en su domicilio. En estos casos es necesaria una intervención inmediata para garantizar una respuesta integral y estable a su situación de riesgo social y personal, la

cual, en gran parte de las intervenciones se concreta en el ingreso involuntario en una Residencia para Personas Mayores.

Este programa comenzó en noviembre de 2002, con un equipo de dos Trabajadoras Sociales especializadas en el seguimiento de estas actuaciones. El equipo asume un importante papel como facilitador de la coordinación con otros servicios intervenientes y en el desarrollo de su función como interlocutor único con el conjunto de servicios e instituciones que intervienen en este tipo de casos dentro del Municipio de Madrid. Entre los servicios que son coordinados en este programa, cabe destacar el Servicio de Coordinación y Regulación de la Demanda de plazas de Residencia de la Comunidad de Madrid (Servicio de Mayores), los Juzgados de Incapacidades nº 30, nº 65, nº 78, nº 94 y nº 95, los Centros de Atención Primaria de Servicios Sociales y de Salud, los servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid, etc.

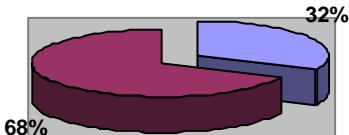
Este Programa se dirige a dos colectivos específicos con los siguientes perfiles:

1. **Persona Mayor en situación de Riesgo.** Se trata de personas mayores de 65 años, que viven solas y carecen de apoyo familiar. Suelen rechazar los servicios de atención social y en muchos casos, presentan problemas de salud mental e importantes limitaciones en su autonomía.
2. **Persona sin Hogar Mayor de 60 años.** Supone uno de los perfiles más específicos de este colectivo social. Son personas que viven en la vía pública y se niegan a recibir atención social y sanitaria. Presentan un elevado grado de deterioro psíquico y físico, se definen, en el marco de la Red de Atención a Personas Sin Hogar como ancianos prematuros que

presentan un alto nivel de deterioro psico-social, sanitario y con un elevado grado de desarraigamiento.

Se cuenta con un protocolo de intervención para estos casos en el que se definen los pasos que se deben dar, la documentación a presentar y el procedimiento de actuación coordinada de los diferentes servicios, para garantizar una atención global e integral a dichos colectivos en situación de desprotección. En este procedimiento, para los internamientos involuntarios, se utiliza como marco jurídico la Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil, que permite, ante situaciones de riesgo personal, la actuación contra la voluntad de la persona afectada, previa autorización judicial y el correspondiente informe del facultativo que demuestre la incapacidad del afectado. En este apartado, cabe resaltar el importante papel que desarrolla, con los grupos en situación de exclusión, el Equipo de Calle de Atención a Enfermos Mentales Sin Hogar del Servicio Regional de Salud Mental de la Comunidad de Madrid; Equipo que realiza la valoración médica y la propuesta de intervención involuntaria.

Una de las principales funciones de este programa es la de asesoramiento a la Red de Atención Primaria en relación a la intervención con mayores en situación de riesgo. En este sentido, se realizaron un total de 924 asesoramientos. Algunos de estos finalizan en derivaciones efectivas al propio Programa y en otros casos, tras hecha la consulta, se canalizan hacia distintas alternativas. El número de personas mayores atendidas ha sido de **419**.

Equipo de atención a mayores en riesgo			
Nº de demandas: 924			
Nº de personas: 419			
Hombres	134	 <p>68% 32%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hombres</li> <li>■ Mujeres</li> </ul>	
Mujeres	285		
Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 60	8	19	27
60 a 64	6	15	21
65 a 69	11	12	23
70 a 74	22	8	30
75 a 79	33	16	49
80 a 84	79	26	105
85 a 89	79	21	100
90 a 94	29	8	37
95 a 99	8	4	12
Más de 99	3	1	4
Se desconoce	7	4	11
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>134</b>	<b>419</b>

Como resultado de dicho asesoramiento, se han abierto, a lo largo del año 2012 un total de **320** expedientes, que se distribuyen entre los siguientes

distritos o servicios que han sido el referente de la intervención con las personas mayores.

Distritos/servicios que derivan	
Centro	32
Arganzuela	5
Retiro	3
Salamanca	18
Chamartín	25
Tetuán	14
Chamberí	22
Fuencarral	15
Moncloa	19
Latina	18
Carabanchel	2
Usera	12
P.Vallecas	15
Moratalaz	5
C. Lineal	19
Hortaleza	8
Villaverde	12
Villa Vallecas	3
San Blas	14
Barajas	0
Vicálvaro	1
Samur SOCIAL	38
Juzgados	2
Hospitales	10
Otros	8
<b>Total</b>	<b>320</b>

Los Servicios Sociales de Atención Primaria han generado el 81,87% de los casos en los que ha intervenido el Equipo de Mayores en Riesgo. Como se puede observar, los servicios sociales municipales se constituyen en la principal puerta de entrada de los casos atendidos. Así mismo, el Samur Social ha promovido 38 casos (11,87%) del total de intervenciones. En este caso, se trata de Personas Sin Hogar o bien, ancianos que carecen de vínculo administrativo con algún distrito de la ciudad de Madrid.

Con relación a la respuesta dada por los juzgados cabe destacar que en un importante número de casos se ha procedido a autorizar el internamiento involuntario, representando el 26 % de las medidas adoptadas con relación a los procesos de intervención con los mayores en riesgo.

Medidas adoptadas	
Internamiento involuntario	83
Internamiento voluntario	6
Incapacitación	124
Domiciliación en cuenta	15
Denegados	7
Apertura de Puerta	0
Total	235

Se debe entender que en algunos casos se adoptan más de una medida, dado que la situación así lo requiere. Así, por ejemplo la domiciliación en cuenta bancaria junto con ingreso involuntario, o la apertura de puerta con internamiento involuntario. En consecuencia, el número de medidas adoptadas siempre es mayor que el número de casos.

Los Juzgados que han facilitado los procesos de intervención del Equipo de Mayores en Riesgo son los siguientes:

Juzgados Intervinientes	Nº de casos
Juzgado 30	28
Juzgado 65	26
Juzgado 78	37
Juzgado 94	29
Juzgado 95	46
El expediente no llega al Juzgado, no se adopta ninguna medida	28
Pendientes de asignar juzgado	33

#### **4.1.2.6.2 Actuaciones en Mendicidad Infantil.**

En los últimos años se viene produciendo, de nuevo, el desarrollo de diversas formas de mendicidad infantil, grave situación que manifiesta, entre otras cosas, estados de desprotección. La mayor parte de los menores que nos encontramos ejerciendo mendicidad en la ciudad de Madrid, son Rumanos/Gitanos, población que en los últimos años conforma grupos y asentamientos de pobreza grave que encontramos principalmente en las grandes ciudades de nuestro país.

El Samur Social, como dispositivo de intervención en la calle, detecta e interviene en las diferentes situaciones de desprotección social que se producen y en las que están presentes menores. La mendicidad infantil constituye una de las situaciones manifiestas de desamparo y abandono de los menores. Por ello, el Samur Social desarrolla un procedimiento específico con dicho colectivo social.

Con fecha 5 de mayo de 2005, se suscribe un protocolo general de colaboración para la erradicación de la mendicidad infantil en el municipio de Madrid, entre la Comunidad de Madrid (Consejería de Familia y Asuntos Sociales) y el Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y el Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad).

Las partes implicadas actúan conjunta y coordinadamente y realizan cuantas intervenciones de carácter general sean necesarias para erradicar la mendicidad infantil en el municipio de Madrid y se comprometen a aunar sus esfuerzos para la realización de las siguientes actuaciones:

- Detectar los casos de mendicidad infantil.
- Facilitar a las familias los recursos existentes para paliar la situación de necesidad que origina esta práctica.
- Incorporar a los menores en los Centros educativos.
- Efectuar un seguimiento específico de estos menores y sus familias.
- Ejercer la tutela en caso de desamparo manifiesto.

Desde la firma del protocolo hasta la actualidad todas las actuaciones de intervención en mendicidad infantil, se realizan conjuntamente entre Samur Social y Samur Protección Civil (cuando las condiciones sanitarias del menor aconsejan su reconocimiento médico) y Policía Municipal (Agentes Tutores). La metodología de intervención supone la valoración conjunta de estas situaciones, a través de entrevista con el menor y la familia, en la que junto a la policía municipal siempre está el Trabajador Social de Samur Social. Las actuaciones pertinentes tras esta valoración pueden suponer:

- Localización de familiares, información, orientación y facilitación de los recursos sociales existentes.

- Coordinación con los Servicios Sociales de Atención Primaria o proyectos específicos de atención a inmigrantes, u otros Servicios desde donde intervendrán siguiendo sus propios protocolos.
- Traslados del menor a centros sanitarios, domicilio de familiares, centro de primera acogida u otros recursos, según la situación.
- Propuesta de tutela del menor en caso de desamparo (Comisión de Tutela del Menor y/o Ministerio Fiscal).
- A través del Grupo de Seguimiento del acuerdo para la atención a las situaciones de mendicidad, Samur Social, Policía municipal, Samur P.C. y Comisión de Tutela del Menor se analiza la situación de los menores, familiares, actuaciones de los diferentes servicios y se elaboran propuestas de mejora.

Durante 2012 se han realizado **52 intervenciones** con menores ejerciendo mendicidad, estos datos de intervención han descendido en relación a 2011, (62 intervenciones) lo que indica una menor incidencia de la problemática. El perfil de los menores se mantiene con relación a ejercicios anteriores. Se trata prácticamente en su totalidad de población gitana-rumana.

Estos menores se encuentran, en su mayoría, entre los 12 a 14 años de edad. Fundamentalmente, ejercían la mendicidad solos, seguidos por adultos.

#### **4.1.2.7 Actuaciones del Samur Social en Jornadas, Simposiums, Simulacros y otras Actividades Formativas.**

A lo largo del 2012 el Samur Social ha participado en jornadas, simposiums, cursos, por diversas ciudades del Estado español contabilizando más de 15 participaciones. De igual forma y como en año anteriores hay que señalar su participación y colaboración en diversos simulacros entre los que cabe

destacar los realizados en el Aeropuerto de Madrid – Barajas a través de AENA.

Por otra parte, una de las actividades formativas, ha consistido en la consolidación de dos cursos de emergencias sociales dirigidos a funcionarios del Ayuntamiento de Madrid.

Igualmente, se han intensificado los mecanismos necesarios para establecer y garantizar una actuación coordinada con otros servicios de Emergencia de Madrid, dando como resultado final el establecimiento de nuevos protocolos de coordinación o la mejora y ampliación de los existentes (Actuación coordinada entre la Red Municipal de Atención a Víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja y el Samur Social; Procedimiento de actuación ante fallecimiento por causas naturales de personas acogidas por Samur Social; Procedimiento de actuación para el ingreso y permanencia de animales en situación de desamparo procedentes de casos de Emergencia Social, entre el Centro de Protección Animal y el Samur Social; Procedimiento de actuación conjunta entre Policía Municipal, Samur PC y Samur Social en siniestros laborales con resultado de muerte y/o heridos muy graves ).

## **4.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.**

### **4.2.1 Introducción.**

La ciudad de Madrid ha venido desarrollando tradicionalmente actuaciones tendentes a dar respuesta al grupo social que se encuentra en mayor grado de exclusión; las Personas Sin Hogar, a través de los distintos programas y recursos que configuran el **Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar**.

Las Personas Sin Hogar conforman un colectivo social heterogéneo, integrado por personas que tienen, como características básicas el desarraigó y la ausencia de techo/alojamiento. Además, presentan otros déficits como precariedad económica, soledad y en muchos casos, problemáticas añadidas como adicciones y trastornos mentales. Sin lugar a dudas, se trata de una realidad social que presenta múltiples caras que todas tienen en común procesos personales de exclusión. Mayoritariamente esta constituido por hombres (80%) y se encuentran en una media de edad de unos 42 años. Con dificultades de incorporación laboral debido a su baja cualificación o bien, por padecer algún problema de salud que limita sus capacidades físicas y/o psíquicas. Su cuantificación no resulta fácil ya que nos encontramos con un colectivo social muy itinerante e invisibilizado.

Como se ha indicado al principio, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con el Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, el cual, se constituye en una de las actuaciones institucionales prioritarias del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Por ello, a lo largo de los últimos años, se ha realizado un importante esfuerzo técnico, institucional y presupuestario con el objetivo de mejorar e incrementar la atención a las Personas Sin Hogar que se encuentran en las calles de nuestra ciudad.

El resultado es que hoy la ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada red de atención a Personas Sin Hogar, articulando en la misma un importante número de recursos que buscan dar una respuesta global e integral a este colectivo social. Esta red se configura desde los recursos que trabajan en la calle con la población que presenta mayor grado de desarraigó, hasta aquellos recursos de acogida y rehabilitación, para finalizar en los Programas de inserción laboral. En este Programa se presentan importantes experiencias de atención tales como los equipos de calle, los

recursos de baja exigencia, los Centros de Acogida, etc... En definitiva, se muestra la amplia y diversa red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid.

Esta red pública se coordina con la diversa red de centros que dependen de la iniciativa social que complementa y enriquece la red pública municipal.

Este Programa tiene, como principal objetivo, que todas las Personas Sin Hogar de la Ciudad de Madrid tengan atención social, y se concreta en las siguientes actuaciones:

- Desarrollar la atención social en la propia calle a las Personas Sin Hogar que suelen rechazar la red de recursos de acogida.
- Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento, manutención, aseo, a las Personas Sin Hogar que acceden a la red especializada de atención.
- Garantizar la atención y el acompañamiento social con el fin de articular y posibilitar programas individualizados de intervención.
- Incrementar y reforzar la respuesta asistencial cuando las condiciones climatológicas constituyen un factor que puede agravar las situaciones personales de las Personas que suelen rechazar la atención en la red estable de atención a las Personas Sin Hogar.
- Proporcionar una respuesta múltiple y diversificada a los diferentes perfiles y necesidades de este complejo colectivo social, adoptando recursos que pueden ir desde la baja exigencia hasta la exigencia máxima en aquellos casos que tienen todas las capacidades de incorporación social.

- Articular oportunidades de inserción social y laboral, a través de la prestación de alojamiento en contextos más normalizados y que se complementan con programas de inserción laboral.

#### **4.2.2 VI Recuento nocturno de Personas sin Hogar en situación de calle.**

La realidad social del “sinhogarismo” en la ciudad de Madrid no resulta fácil su cuantificar ni de ser evaluada cualitativamente; sin embargo y a pesar de ello, el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, en el año 2006 inició una interesante y novedosa iniciativa con la realización del primer recuento nocturno de personas sin hogar. El mes de diciembre de 2006, más de 400 voluntarios salieron a las calles de la ciudad de Madrid con el fin de realizar el referido recuento. Desde esta fecha se han venido realizando en años sucesivos, recuentos nocturnos y como resultado de ello se tiene un conocimiento más real sobre las Personas Sin Hogar que duermen en las calles de Madrid.

La noche del 13 de diciembre del año 2012, se realizó el VIº recuento nocturno, viniendo a confirmar la tendencia observada en los anteriores recuentos. A continuación se presenta un cuadro con los recuentos realizados hasta la actualidad.

RECUENTOS NOCTURNOS EN LA CIUDAD DE MADRID		
Reuento	Fecha	Nº de Personas Sin Hogar pernoctando en calle
Iº RECUENTO	12-12-2006	621
IIº RECUENTO	26-02-2008	650
IIIº RECUENTO	25-06-2008	651
IVº RECUENTO	03-03-2009	553
Vº RECUENTO	24-02-2010	596
VIº RECUENTO	13-12-2012	701

Los referidos recuentos constituyen importantes instrumentos que permiten conocer la realidad social de las Personas Sin Hogar y a su vez, suponen un instrumento para la planificación de las políticas municipales sobre dicho colectivo social. A estos recuentos se deben unir los que se vienen realizando en los dos últimos años por el servicio de limpieza del Ayuntamiento de Madrid, las memorias e informes de los distintos centros y otros documentos técnicos, que posibilitan, en su conjunto, la presentación de la realidad social que conforma el “Sinhogarismo” en nuestra ciudad.

#### 4.2.3 Equipos de calle de Samur Social.

La intervención en la calle constituye una de las iniciativas más novedosas del Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid. La intervención de calle supone sacar los Servicios Sociales a la calle y desarrollar una intervención social desde un modelo de búsqueda y de acercamiento a los colectivos sociales más excluidos.

Los Equipos de Calle se encuentran integrados operativa y funcionalmente en el Samur Social. Ahora bien, éstos se deben entender como un dispositivo específico con relación a la población a la que atienden, Personas Sin Hogar y respecto a la metodología de intervención: acompañamiento social en la calle. Por ello, nos encontramos con un servicio que realiza la función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención a dicho colectivo social.

Su actividad se centra en la detección, valoración, intervención y atención directa como Servicio Social de calle, dirigido a la atención de Personas Sin Hogar en medio abierto.

Su horario es de 7 a 22 horas de lunes a viernes. Los Equipos se distribuyen en la ciudad de Madrid, en las correspondientes zonas para optimizar los recursos y para facilitar así el conocimiento real y próximo de cada zona de intervención. De igual modo esta territorialización favorece el proceso de vinculación de los usuarios con los equipos estables de intervención basado en el principio de proximidad.

En este sentido se presenta la actual zonificación de los equipos de calle, que puede modificarse dependiendo tanto de aspectos meteorológicos como de actuaciones concretas que se pueden realizar en un momento determinado. Se prioriza la intervención en los Distritos centrales de la ciudad de Madrid (Centro, Salamanca, Moncloa, etc...), ya que es en dichas zonas en la que se produce una mayor concentración de las Personas Sin Hogar.

## Zonificación equipos de calle

Equipo	Turno	Distritos
EC 1	7– 15 h	Moncloa – Aravaca
EC 2		Retiro Puente Vallecas Centro (1); Barrio de Embajadores
EC 3		Tetuán San Blas Hortaleza (16)
EC 4		Usera Carabanchel
EC 5	14–22 h	Chamberí Fuencarral - El Pardo
EC 6		Salamanca Puente Vallecas Villa Vallecas (18)
EC 7		Chamartín Ciudad Lineal
EC 8		Latina Villaverde Arganzuela (2); Barrios de Palos de Moguer, Chopera, Delicias y Atocha.
EC 9	7 – 15 h	Centro; Barrios de Sol, Justicia y Universidad
EC 10	14–22 h	Centro; Barrios de Palacio, Embajadores, Universidad y Cortes
EC 11	7-15 h	Emergencias de PSH en todos los distritos Gestión de plazas de emergencia PSH
EC 12		Moncloa- Aravaca: Barrio de Casa de Campo Coordinación casos de personas con enfermedad mental

Los Equipos de Calle están compuestos por un trabajador social y un auxiliar de Servicios Sociales que efectúan el seguimiento de las Personas Sin Hogar. Dada la eficaz labor demostrada, estos equipos se han ido

incrementando a lo largo de los años. Así, desde su creación en junio de 2004, se contaba con 8 Equipos de calle. En 2007 se incrementó hasta los 10 y con el inicio del nuevo contrato del Samur Social, en abril de 2008, se amplió con dos más, por lo que han sido 12 los equipos de calle que han intervenido en 2012.

Han atendido a un total de **1.114 personas distintas**. Se produjeron un total de **36.221 intervenciones**, lo que supone una media anual de 30 intervenciones por usuario/año. Hay que señalar que alguna de las personas atendidas no pernoctan en la calle. Se trata de personas en situación de precariedad, pero que cuentan con un alojamiento, (pensiones, habitación alquilada, etc).

Intervenciones de los equipos de calle con personas sin Hogar	
Nº de intervenciones	36.221
Personas distintas atendidas	1.114
Media de atención por usuario	32,5

La distribución de usuarios por distritos, vuelve a poner de manifiesto que los Distritos Centrales de la ciudad acaparan el mayor número de intervenciones, destacando de forma mayoritaria el Distrito Centro donde se ha intervenido con 304 personas, lo que representa el 27,29 % de la población total atendida. Los Distritos próximos al Distrito Centro acumulan un número importante de usuarios, Moncloa (148 personas), Arganzuela (126 personas), Tetuán (83 personas), Chamartín (78 personas) y Chamberí (68 personas), contabilizando entre esos seis distritos un total de 807 (72,44% del total). La siguiente tabla refleja el número de usuarios que son atendidos en los correspondientes Distritos. En esta tabla, se constata que

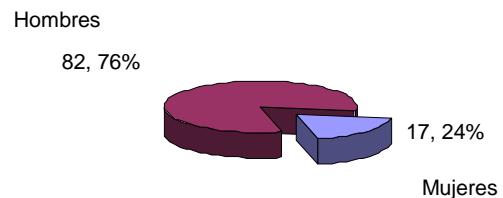
el mayor número de usuarios se encuentran en los distritos de la almendra de Madrid.

Distritos Municipales	Totales	Porcentajes
Centro	304	27,29
Arganzuela	126	11,31
Retiro	45	4,04
Salamanca	41	3,68
Chamartín	78	7
Tetuán	83	7,45
Chamberí	68	6,1
Fuencarral-El Pardo	12	1,08
Moncloa-Aravaca	148	13,27
Latina	38	3,41
Carabanchel	20	1,8
Usera	15	1,35
Puente de Vallecas	31	2,78
Moratalaz	16	1,44
Ciudad Lineal	17	1,53
Hortaleza	4	0,36
Villaverde	6	0,54
Villa de Vallecas	7	0,63
Vicálvaro	6	0,54
San Blas	18	1,62
Barajas	31	2,78
<b>Totales</b>	<b>1.114</b>	<b>100,00%</b>

Sin embargo, hay que señalar que en los últimos años se comienza a producir una nueva realidad, consistente en un proceso de ubicación de las Personas Sin Hogar en Distritos de la periferia (Latina, Carabanchel, Puente Vallecas, Usera, Moratalaz, Barajas).

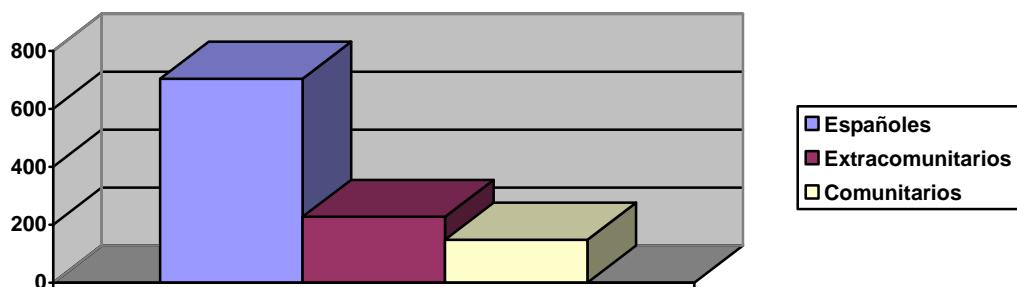
En relación al sexo como se observa destaca la presencia mayoritaria de hombres 82,76%.

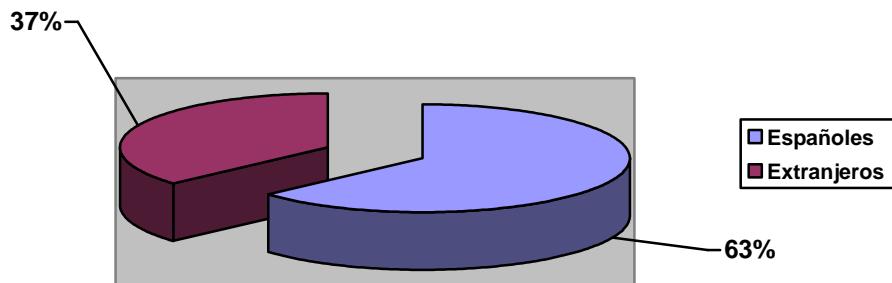
Mujeres	192	17,24%
Hombres	922	82,76%



En relación al origen territorial se da un mayor número de españoles 63,19% y un 36,81% de extranjeros, los cuales, se distribuyen de la siguiente forma: el 20,38% de otros países y el 16,43% de países de la Unión Europea.

Origen territorial		
Españoles	704	63,19%
Extracomunitarios	227	20,38%
Comunitarios	183	16,43%





De las personas de origen español atendidas por los equipos de calle hay un 35,51 % de personas con origen en el propio municipio de Madrid y de la Comunidad de Madrid frente a un 27,70 % proveniente de otras Comunidades Autónomas. Este dato debe de tomarse exclusivamente como referencial, del lugar de origen, ya que hay un 36,79 % de personas atendidas de las que se desconoce su lugar de origen.

Procedencia	Usuarios de origen español			
	Hombres	Mujeres	Totales	%
Madrid Municipio	144	36	180	25,57%
Madrid .(Comunidad)	58	12	70	9,94%
Otras CC.AA.	158	37	195	27,70%
Españoles (sin especif.)	205	54	259	36,79%
Total ESPAÑOLES	565	139	704	100,00%

Con relación a las 227 personas atendidas extranjeras (excluidas las de la Unión Europea), los datos son los siguientes:

Países	Personas
Resto de Europa	39
América	44
África	103
Asia/Oceanía	11
Sin especificar (Ns/Nc)	30

### **La renta mínima de integración y los equipos de calle.**

En enero de 2011 el Samur Social se configura como unidad de gestión de la Renta Mínima de Inserción (en adelante R.M.I.) para los ciudadanos que se encuentren en situación de calle y carecen de vínculos administrativos y sociales con algún Centro y/o Distrito. Este hecho procura un mayor acercamiento de esta prestación a las personas más excluidas de la sociedad madrileña: las personas sin hogar.

El año 2012 ha supuesto la consolidación de Samur Social como unidad de gestión de la R.M.I. Los equipos de calle son los encargados de la gestión, intervención y seguimiento de las personas perceptoras cuyo expediente de R.M.I está vinculado a Samur Social. Además de la prestación económica, la Renta Mínima de Inserción se ha convertido en una útil herramienta para la intervención social con personas que se encuentran en situación de extrema exclusión social y que hacen de la calle su lugar habitual de pernocta. La R.M.I. facilita y refuerza los procesos de inserción promovidos por el acompañamiento social que los/as profesionales brindan a las personas usuarias.

Durante el 2012 se ha progresado en la buena coordinación con los centros municipales de atención primaria de Servicios Sociales y con los centros de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Los profesionales de ambos tipos de centros han demandado a Samur Social la gestión de la R.M.I. de personas que, por el momento en el que se encontraban podían ser atendidas con mayor eficacia por los equipos de calle. Igualmente estos han realizado, con una estrecha coordinación, las derivaciones pertinentes, cuando la situación de el/la perceptor/a se ha modificado, a los centros de atención primaria.

Durante el año 2012 se ha constatado que la gestión de la R.M.I. complementa y apoya el trabajo de los Equipos de Calle y facilita y refuerza los procesos de inserción promovidos por el acompañamiento social que los profesionales brindan a las personas usuarias.

A lo largo del año 2012, Samur Social ha sido la unidad de gestión de la R.M.I. para **159** personas, distribuidas de la siguiente forma:

	Españoles /as	%	Extranjeros /as	%	Total	%
Hombres	98	61,63	33	20,76	131	82,39
Mujeres	22	13,84	6	3,77	28	17,61
Total	120	75,47	39	24,53	159	100,00

De las **159** personas atendidas 41 corresponden a nuevas solicitudes. Además, durante los últimos meses se han gestionado las solicitudes de **15 personas** más que están en proceso de valoración.

#### **4.2.4 Los Centros Abiertos.**

El Centro Abierto es un dispositivo de baja exigencia que forma parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

En la actualidad se cuenta con tres centros Abiertos denominados:

- Centro Abierto I “La Rosa-Calatrava”;
- Centro Abierto II “Peñuelas”;
- Centro Abierto III Pozas.

La denominación de cada centro viene referenciada al nombre de la calle o del edificio donde se encuentra ubicado.

Las Personas Sin Hogar como grupo social están conformadas por perfiles muy diversos y heterogéneos. En este sentido, estos dispositivos responden a un perfil de Personas Sin Hogar muy vulnerable, que suele rechazar, en muchos casos, la atención en los centros de acogida clásicos.

Como dispositivos de baja exigencia adaptan las condiciones de acceso a las demandas de las personas atendidas. Los centros están abiertos de forma permanente las 24 horas del día y los 365 días del año. Se trata de un modelo de atención donde la flexibilidad y proximidad se convierten en factores importantes capaces de generar un espacio referencial y diseñar un proceso de atención en función del usuario. El nivel de exigencia y la relación con los requisitos de acceso a cumplir por el usuario son muy básicos, ya que se busca la vinculación con la red de atención.

Proporcionan las siguientes prestaciones como dispositivos de atención especializados:

**Apoyo a los Equipos de Calle:** Los Centros Abiertos son un recurso que sirve de apoyo a diferentes profesionales y entidades que trabajan con personas sin hogar en la calle, permitiendo así una intervención multiprofesional y sobre todo que asuma su papel como recurso puente entre la calle y la red de centros de acogida.

**Servicio de Trabajo Social:** Permite una atención individualizada y técnica que informa, asesora y valora las situaciones que se presenten. Favorece la creación de diseños de intervención y el encuentro entre profesionales y entidades.

**Servicio de Enfermería:** La atención sanitaria básica resulta muy eficaz en este tipo de dispositivo para favorecer la adherencia a los tratamientos y para atender las necesidades sanitarias de este colectivo que presenta múltiples déficits de salud.

**Ubicación del Centro:** De cara a facilitar el acceso de las Personas Sin Hogar más vulnerables, se ha garantizado que la ubicación de estos centros sea en zonas céntricas y bien comunicadas.

**Capacidad del Centro:** Las instalaciones cuentan con un número de plazas para atender a 30 personas, número que se incrementa en 5 plazas más de emergencia durante la Campaña contra el Frío.

En los Centro Abiertos se proporcionan los siguientes servicios:

- Servicio de Acogida/Recepción.
- Servicio de Consigna.
- Servicio de Ropero.
- Servicio de Alimentación básica.
- Servicio de Lavandería.

- Servicio de Baños/Duchas.
- Servicio de Reposo/Descanso.
- Servicio de Trabajo Social.
- Servicio de Enfermería

A continuación se presentan algunos datos de atención de los tres Centros Abiertos.

### Datos de Atención

En la siguiente tabla estadística correspondiente al número de estancias en los Centros Abiertos se distingue entre los usuarios que hacen uso del recurso como Centro de Día o Centro de Noche.

Centros Abiertos	Estancias Diurnas	Media ocupación plaza diurna	Estancias Nocturnas	Media ocupación plaza nocturna
Centro Abierto I	12.045	33	10.960	30,02
Centro Abierto II	5.738	15,7	8.596	23,55
Centro Abierto III	7.757	21,25	8.326	22,81
Cómputo Total	25.540	69,95	27.882	76,38

El cómputo total de estancias a lo largo del año 2012 ha sido de 53.422 que en desglose: Día/Noche, supone una diferencia de 2.342 estancias más en la franja horaria nocturna (22-09 horas) sobre la franja horaria diurna (09-21 horas). Por otra parte, respecto a la media de ocupación de plazas, sobre el

total de 90 de los tres centros, en 2012 se han ocupado una media de 69,95 plazas por el día, frente a las 76,38 plazas ocupadas por la noche.

Estos datos reflejan la anteriormente citada definición de Centro Abierto como dispositivo con prestaciones y contenidos similares a los que se proporciona en un Centro de Día. Además, nos permite comprender su función como dispositivo utilizado por el colectivo más crónico de calle que acude al mismo, a lo largo del día, para recibir algún tipo de prestación, las cuales, se utilizan como instrumentos para favorecer, en los procesos de intervención, la vinculación con la red de atención.

**La distribución de los usuarios por sexo es la siguiente:**

Centros Abiertos	Hombres	%	Mujeres	%	Total Usuarios	Total %
Centro Abierto I	281	83,14%	57	16,86%	338	100%
Centro Abierto II	989	82,69	207	17,31	1.196	100%
Centro Abierto III	748	87,18%	110	12,82	858	100%
Total Población	2.018	84,36%	374	15,64%	2.392	100%

Se observa un alto porcentaje de hombres con relación a mujeres. Dato similar al que se produce en el resto de recursos de la red de atención a Personas Sin hogar.

Esta diferencia entre sexos se mantiene en los mismos porcentajes del año pasado.

Centros Abiertos	Españoles	%	Extranjeros	%
Centro Abierto I	193	57,11%	145	42,90%
Centro Abierto II	616	51.51%	580	48.49%
Centro Abierto III	393	45,80%	465	54,20%
<b>Total Centros</b>	<b>1.202</b>	<b>50,25%</b>	<b>1.190</b>	<b>49,75%</b>

Si atendemos a los datos totales, se observa un equilibrio entre población española con un 50,25% frente a la extranjera con un 49,75%. Este hecho nos confirma la tendencia de años anteriores, donde se venía observando una estabilización de la población extranjera más crónica o vulnerable. Así en el año 2011 era de un 50,30% y en 2012 ha sido de un 49,75%. Es un dato a tener presente en el análisis más general del colectivo y sobre todo, de cara a la planificación de las actuaciones de futuro en la red de atención a Personas Sin Hogar.

### Comedor Catalina Labouré

En local anexo al Centro Abierto III “Pozas” se encuentra el comedor Catalina Labouré que viene a sustituir el antiguo comedor de San Alfonso (Lavapiés) y se plantea como un dispositivo de apoyo a otros programas de intervención. El horario es de 13’00 a 14’30. El acceso es a través de la entrevista y valoración que realiza la Trabajadora Social.

El perfil de usuarios que acceden a este recurso es:

Usuarios que se encuentran en el Programa de Talleres Preventivos y de Inserción Laboral del Ayuntamiento de Madrid.

Usuarios de otros programas de inserción social y laboral que participan en centros de día, talleres, etc. y que en los mismos no se proporciona la prestación de manutención.

Personas derivadas por los Equipos de Calle, la Central de Samur Social u otros centros abiertos.

Personas derivadas desde los Servicios Sociales del Distrito Centro que se encuentren en situación de vulnerabilidad y/o riesgo social.

El número de comidas servidas durante el año 2012 ha sido de:

- Desayunos.....7.513
- Comidas.....15.697
- Meriendas.....4.677
- Cenas.....6.598

#### **4.2.5 Centro Municipal de Acogida San Isidro.**

El Centro de Acogida San Isidro es el dispositivo de mayor capacidad de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, ya que cuenta con 268 plazas, 91 para mujeres y 177 para hombres.

Además de las plazas de alojamiento el centro cuenta con la posibilidad de ofrecer a las personas el servicio de Centro de Día, que consiste en la posibilidad de acceder al centro desde primeras horas de la mañana y abandonarlo por la noche y poder utilizar todos los servicios que el centro ofrece a excepción del alojamiento. Cuando una persona disfruta de este servicio lo que se le facilita es una Tarjeta de Día. Durante este año 2012 mensualmente se ha atendido una media de **46** personas con tarjeta de día.

El Centro de Acogida San Isidro se constituye como un Servicio Social Especializado para la atención de las personas sin hogar, enmarcado en la red pública de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, que procura la cobertura de las prestaciones básicas de alojamiento, manutención, higiene y prestaciones sanitarias y sociales, así como articula programas educativos y ocupacionales grupales y comunitarios, que complementan la misión del Centro.

El centro permanece abierto durante todo el año, reforzando sus actuaciones durante los meses de noviembre a marzo por el desarrollo de la Campaña Municipal Contra el Frío, aumentando su capacidad en 14 plazas de emergencias.

El Centro de Acogida San Isidro tiene como principal objetivo cubrir las necesidades básicas (alojamiento, manutención, higiene y vestido) de las personas que acceden al mismo y realizar una intervención técnica para posibilitar procesos de mejora a nivel personal, social y sanitario desde una perspectiva bio-psico-social.

Sus objetivos específicos son:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas.
- Promover la adquisición de hábitos de mejora personal, social y sanitaria que permitan a las personas acogidas mejorar su situación personal y posibilitar su reinserción social.
- Prestar atención técnica en el aspecto social, psicológico, sanitario, socio-educativo y ocupacional para favorecer la incorporación a otros procesos de mejora integral de la persona.
- Acercar a las personas alojadas en el Centro a recursos externos y redes de apoyo social no relacionados con la institución y que promuevan su integración social.
- Diseñar proyectos de intervención grupal para apoyar la dinámica interna y la participación de las personas acogidas en el dispositivo y facilitar los objetivos marcados en los programas de intervención individual de los usuarios.
- Conseguir la integración de las personas alojadas en el resto de sistemas de protección social: sociales, sanitarios, educativos, y posibilitar el ejercicio de acceso a otros derechos sociales (renta mínima de inserción, pensiones por enfermedad, otros subsidios).
- Promover la incorporación social de los alojados a través de programas ocupacionales.

DATOS GENERALES DE ATENCIÓN						
INDICADORES	2008	2009	2010	2011	2012	
Nº total de estancias en el Centro	97.090	97.090	97.090	97.090	98.088	
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%	100%	
Nº de personas acogidas	1.622	1.332	890	1019	1.581	
Hombres	928	1.044	663	779	1.168	
Mujeres	361	288	227	240	413	
Nuevos (hombres y mujeres)	654	682	298	390	486	

Origen de las personas atendidas						
INDICADORES	2008	2009	2010	2011	2012	2012 (%)
Madrid (municipio)	21,75%	19,80 %	23,20 %	23,19 %	317	20,05%
Resto de España	35,39%	42,59 %	35,03 %	35,33 %	553	34,98%
Extranjeros	42,86%	37,60 %	40,72 %	41,48 %	711	44,97%

Antigüedad de las personas atendidas			
Antigüedad en el Centro	H	M	Totales
Conocidos con anterioridad a 2012 (antiguos)	824	271	1.095
Conocidos durante 2012 (nuevos)	344	142	486
<b>Totales</b>	<b>1.168</b>	<b>413</b>	<b>1.581</b>

### Indicadores de prestaciones básicas.

#### Alimentación.

El Centro proporciona diariamente las cuatro comidas básicas: desayuno, comida, merienda y cena, también ofrece el servicio de menús alternativos cuando la persona por causa justificada no puede llegar a la hora de alguna de las cuatro comidas, se sustituye ésta por un menú alternativo compuesto por bocadillos y/o sándwich, fruta. Los datos del 2012 son los siguientes:

MANUTENCIÓN		
	MEDIA DIARIA	TOTAL ANUAL
DESAYUNO	143	52.580
COMIDA	187	68.737
MERIENDA	98	35.929
CENA	211	77.782
MENU ALTERNATIVO	24	8.696

### Lavandería.

El Centro presta un servicio de lavandería diario (de lunes a viernes). El servicio consiste en el lavado y secado de ropa personal y de las existencias del ropero que se realiza en la lavandería del propio Centro y en el lavado de la ropa de cama, toallas y otras (incluidos uniformes de trabajadores) a través de un contrato de prestación de servicios.

Durante el año 2012 se han lavado **20.800 kg** de ropa en la lavandería del Centro y **22.000 Kg.** a través del contrato de prestación del servicio.

### Peluquería.

El Centro de acogida San Isidro, con el fin de garantizar la prestación básica de higiene y aseo, cuenta con una dependencia destinada a cubrir la función de peluquería. La Peluquería es uno de los servicios que se proporcionan a los acogidos del Centro, definiéndose así como una prestación más del mismo. En este servicio se garantizan las tareas del corte de pelo y afeitado. Está concebido como una actividad higiénica más para aquellas personas que lo requieren para garantizar la mejora de las condiciones básicas de higiene personal. Por otra parte, dadas las características de los usuarios del Centro, se aconseja a algunos de dichos usuarios que acudan a la dependencia de peluquería para que el peluquero supervise el afeitado, ya que su condición física o psíquica aconseja ese control. Durante 2012 se han realizado: **1.547** cortes de pelo de caballero, **436** de señora y **930** afeitados.

### Podología.

El Centro cuenta con un servicio de podología que se presta un día a la semana. Esta prestación básica está incorporada como complemento a las intervenciones del Equipo Sanitario y del Programa de Cuidados Básicos de la Salud. Por la situación de deterioro personal, las personas que acceden al Centro, necesitan tratamientos de quiropodia que mejoren su estado de

salud y en especial el cuidado de sus pies, muy deteriorados por las condiciones de calzado insalubre, condiciones ambientales (frío y calor) y por la falta de higiene y autocuidados.

### **Consigna.**

El servicio de consigna es una prestación destinada a almacenar y custodiar las pertenencias de las personas que permanecen en el Centro con plaza de alojamiento o con Tarjeta de Día, además durante un tiempo determinado también se guardan las pertenencias de personas que ya han abandonado el centro y que necesitan de algún tiempo hasta que pueden llevárselas.

### **Ropero.**

El servicio de ropero tiene como objetivo cubrir las necesidades de vestuario y calzado a las personas que lo precisen. El servicio funciona con ropa y calzado producto de donaciones particulares en su volumen más importante y con la adquisición con presupuesto del Centro de ropa interior, calcetines y medias para cubrir otras necesidades de vestido y calzado de las personas acogidas.

## **ÁREAS DE INTERVENCIÓN**

Son tres las áreas de intervención que se interrelacionan y complementan en cada momento, existiendo programas y proyectos transversales a las tres y otros específicos de alguna de ellas. Las tres tienen el objetivo o razón de ser en la atención integral de la persona. A continuación se detallan los profesionales que intervienen principalmente en cada una de las tres áreas y algunos aspectos destacados de cada una de ellas.

## Área Social.

Los/as Diplomados/as en Trabajo Social, son los profesionales de referencia, realizan la primera valoración de caso y diseñan junto con el usuario la intervención social.

Durante el año 2012 en el centro han trabajado seis trabajadores/as sociales, cinco realizando intervención individual y otra con tareas de coordinación.

Desde el área social, se coordinan todas las fases de intervención multidisciplinar con las personas acogidas y la evaluación conjunta de todos los objetivos, así como la gestión de prestaciones económicas y la elaboración de los informes sociales que favorecen la salida del Centro. Durante estas fases y en función de cada diseño de intervención social se realizan múltiples gestiones, coordinaciones y derivaciones a otros recursos o dispositivos, tanto de alternativas de alojamiento como recursos para cumplir los objetivos propuestos. El área social es atendida complementariamente por el Equipo de Educadores Sociales del Centro a través de un programa Socioeducativo específico.

A lo largo del año 2012, se han atendido una media de **25 citas semanales** por cada trabajador/a social.

Se han proporcionado prestaciones económicas individuales que han sido referidas a plazas en pensiones (30); abonos transporte (309); ayudas buco dentales (5); gafas (11); documentación (28) y ayudas para el desplazamiento (19).

Una de las actuaciones importantes para el óptimo desarrollo de los procesos de intervención social iniciados por los Trabajadores Sociales son las coordinaciones con los diversos profesionales implicados en el caso. Se distinguen dos niveles de coordinación:

**Coordinaciones internas.** Estas coordinaciones son un espacio multidisciplinar para la revisión de casos. Durante el año 2012 se han revisado **94** casos distintos en subequipo y otros **45** casos en la reunión de valoración de los casos de Equipos de Programa de enfermos mentales crónicos.

**Coordinaciones externas.** Estas coordinaciones están planteadas como un espacio para la devolución de la intervención desarrollada por los diferentes recursos comunitarios, un espacio para acercar diferentes puntos de vista sobre el caso y decidir objetivos comunes. En 2012 se han coordinado **214** casos en **34** reuniones.

Dentro del área social durante este año 2012 se ha puesto en marcha un proyecto comunitario que tiene como principal objetivo promover un comportamiento cívico de las personas acogidas en el Centro en la vía pública, reduciendo el impacto que supone la presencia del centro en el barrio.

Este Proyecto de Impacto Vecinal, se inicia conjuntamente con el Centro Abierto I “La Rosa/Calatrava” para la consecución de 3 objetivos básicos:

- Minimizar el impacto negativo de las personas sin hogar en la zona.
- Modificar hábitos de consumo.
- Mejorar el entorno.

La 1<sup>a</sup> fase del Proyecto se ha planteado con una duración de 8 meses por lo que finalizará coincidiendo con el cese de la Campaña de Frío (31 de marzo de 2013), puesto que la zona en la que se ubican ambos centros es uno de los puntos de recogida de usuarios de la Campaña, y por lo tanto de concentración de los mismos.

Se han realizado **21** prospecciones donde se ha contactado con **101** personas distintas.

### **Área Psicológica.**

En el marco de la intervención multidisciplinar que aborda la problemática de las personas sin hogar, el centro de acogida cuenta con un área de intervención psicológica dotada de dos psicólogos. Esta área, en coordinación con el resto de intervenciones técnicas, aportaría al equipo tanto el soporte teórico fundamentado en la psicopatología como su aplicación adaptada al ámbito psicosocial de la exclusión grave. Esto se concreta en las siguientes tareas:

- Realizar las valoraciones técnicas contempladas en el procedimiento de primera atención y elaborar los informes pertinentes.
- Diseño de las intervenciones individualizadas en el marco de los objetivos de la institución en coordinación con el resto de áreas técnicas.
- Seguimiento y apoyo psicológico y psicoterapéutico.
- Planteamiento de derivaciones a salud mental y centros de tratamiento de drogodependencias.
- Desarrollo de intervención grupal en el centro.

La atención psicológica es tanto individual, para la valoración, apoyo psicoterapéutico y seguimiento, como grupal en el abordaje de problemáticas específicas. En 2012 se han puesto en marcha dos proyectos en esta área que incluyen la intervención grupal, en el ámbito de las adicciones y de las personas con deterioro cognitivo, ésta última en coordinación con el área de terapia ocupacional.

### **Área Sanitaria.**

El centro cuenta con un Equipo Sanitario compuesto por: una médico, seis DUES (una a media jornada), dos auxiliares y una terapeuta ocupacional. Las actuaciones de estos Equipos se desarrollan a través de dos programas específicos: Programa de Cuidados Básicos para la Salud y Programa de Terapia Ocupacional.

El Equipo Sanitario trabaja todos los días de la semana. La médico del Centro pasa consultas de lunes a viernes. Realiza las primeras valoraciones sanitarias de las personas que acceden al Centro, mantiene citas programadas con el resto de los residentes y coordinaciones con la red sanitaria formal (centros de salud de Atención Primaria, Especialidades, Hospitales).

Las DUE's del Centro cubren la atención de enfermería en dos turnos de trabajo, mañana y tarde de lunes a domingo, realizan labores de dispensación de tratamientos, curas y la coordinación con Samur PC en los horarios donde no hay presencia de la médico en el Centro.

Las auxiliares sanitarias desarrollan su labor de lunes a viernes, apoyando las tareas asistenciales con los residentes convalecientes o en seguimiento médico y realizando otras tareas asistenciales (acompañamiento, supervisión del entorno, atención personal).

La terapeuta ocupacional realiza una atención a través del Programa de Terapia Ocupacional para capacitar a las personas en la mejora de las actividades de la vida diaria de acuerdo con sus necesidades y el estado de salud. El Programa se desarrolla con el apoyo y colaboración del programa de voluntariado social del Centro.

## **PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.**

### **Programa de primera acogida.**

Durante el año 2012 cada Trabajador/a Social ha dedicado dos citas semanales para atender las demandas de primera acogida (casos nuevos) junto con los dos psicólogos y la médico, con una dedicación de dos citas diarias.

El objetivo del programa es realizar la primera valoración interdisciplinar de la situación de las personas que solicitan alojamiento, al objeto de en etapas posteriores poder desarrollar el diseño de intervención adaptado a cada persona.

Durante el año 2012 se han recogido los siguientes datos sanitarios desde el Programa de Primera Acogida; de un total de **82** casos valorados se han detectado:

- 31 casos con problemática de adicciones
- 20 casos con problemática de enfermedad mental.
- 15 casos con patología dual
- 16 casos con otras problemáticas.

## **Programa de cuidados básicos de salud.**

- Los objetivos del Programa de Cuidados Básicos para la Salud son:
- Valorar el estado de salud de todas las personas sin hogar que acceden al Centro para posibilitar la detección de posibles enfermedades.
- Facilitar el acceso a los servicios sanitarios comunitarios y a los especializados.
- Garantizar los cuidados sanitarios básicos en los tratamientos médicos pautados.
- Educar para la salud.
- Atender las Emergencias Sanitarias que se producen en el Centro como primera respuesta hasta que acuden otros servicios sanitarios.

En el marco de este programa se desarrollan las siguientes actuaciones:

### **Realización de curas.**

Las curas se realizan a diario por las mañanas en horario de 8:15h a 10:00h.

Los usuarios a los que se les han realizado curas a lo largo de 2012 han sido **121** y el total de las curas realizadas a estos pacientes han sido de **3.412**.

### **Supervisión de citas médicas.**

El Equipo Sanitario está encargado de la supervisión de todas las citas médicas. Durante este año se han supervisado un total de 1.775 citas médicas.

### **Intervención de enfermería.**

El total de estas intervenciones e incidencias en el año 2012 han sido 6.217.

### **Administración de tratamientos pautados.**

Se ha dispensado y controlado tratamiento a **358** usuarios distintos con una media de **198** tratamientos médicos dispensados al día.

Otros tratamientos que se administran son los inyectables, generalmente de pautas psiquiátricas; el total de los pacientes que han precisado tratamiento inyectable han sido **67** y se han administrado **406** inyectables.

### **Control de constantes.**

En el año 2012 han sido un total de **156** personas a las que se les ha realizado control de constantes de forma periódica.

### **Vacunaciones.**

Durante el periodo de la campaña de vacunación antigripal se ha dispensado la vacuna a **174** pacientes.

### **Prevención de tuberculosis.**

En el año 2012 se han realizado un total de **475** consultas de prevención de tuberculosis a los usuarios que acuden por primera vez al centro o usuarios que permanecen en el centro haciéndoles una revisión anual.

## Consultas médicas.

El número de consultas médicas atendidas por la médico del centro han sido en el 2012, un total de **2.121**.

## Programa de Atención a las adicciones.

El programa tiene como finalidad procurar que las personas acogidas en el Centro de Acogida San Isidro con consumos abusivos o adicción al alcohol y a drogas ilegales sean atendidas en los servicios especializados de tratamiento y de reducción del daño de la red pública de drogodependencias.

En 2012, y en respuesta al importante número de personas afectadas por problemáticas de adicción (sobre todo alcohol) con importante deterioro que no se incorporan a tratamiento en los centros especializados, se ha iniciado un nuevo proyecto de intervención, con formato grupal, desarrollado por los psicólogos del centro, dirigido a romper hábitos perjudiciales de consumo e inactividad y motivar para el cambio. El número de personas incorporadas a este programa ha sido de **19** y se han convocado **9** sesiones grupales, desde octubre a diciembre.

A continuación se muestran algunos datos en relación al programa de adicciones:

- Total de personas con problemática de adicción atendidas: 140 personas.
- De las cuales **53** han sido atendidas por los CAD y/o centros concertados municipales. Y **21** en los CAID y/o centros de Comunidad de Madrid.
- De las **140** personas atendidas un total de 102 han estado en seguimiento psicológico en el centro de acogida San Isidro.

## Programa de Intervención con enfermos mentales sin hogar.

El Programa de Enfermos Mentales sin Hogar tiene como objetivo la adecuación de servicios y prestaciones a un colectivo muy específico. Cumple la función de puente entre la calle y los dispositivos especializados de atención a los enfermos mentales. Facilita que los servicios puedan llevar a cabo la atención y seguimiento del paciente con mayor garantía de estabilidad personal.

Existe una coordinación permanente entre los Servicios de Salud Mental, Unidad hospitalaria de ingresos psiquiátricos y los profesionales del Centro de Acogida que permite el seguimiento de la evolución de la enfermedad y su tratamiento así como de la evolución psicosocial.

El total de personas con enfermedad mental crónica atendidas en el centro ha sido de **147** personas.

Una parte de usuarios de este programa se beneficia del Proyecto de Rehabilitación e Inserción Social de Enfermos Mentales Crónicos Sin Hogar (PRISEMI) que desde 1990 se viene desarrollando, fruto de la colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid. En el año 2003, se puso en marcha, por parte de la Consejería de Salud un programa específico de intervención con enfermos mentales crónicos de la calle, colaborando en el mismo los equipamientos municipales: Centro de Acogida San Isidro, Puerta Abierta, etc. y Equipos de Calle (Samur Social). Este programa ha pretendido acercar la valoración e intervención en la propia calle. Por tanto se ha convertido en una actuación complementaria a los programas de intervención psico-social, que se venían desarrollando hasta el momento por parte del PRISEMI.

Durante 2012, se ha atendido en el centro de Acogida San Isidro, a través del PRISEMI, a **75** personas, 44 Hombres y 31 Mujeres. De los cuales 19 han sido casos nuevos: 13 hombres y 6 mujeres.

### **Programa de terapia ocupacional.**

La terapia ocupacional utiliza la ocupación con un fin terapéutico para capacitar a las personas para que participen en las actividades de la vida diaria, de acuerdo con sus necesidades y estados de salud.

Debido a las características de las personas sin hogar y como consecuencia de su situación se produce un déficit personal que bloquea la identidad y el desarrollo de la competencia ocupacional. La vida de calle altera roles, intereses y actividades e instaura pautas de conducta y hábitos nocivos, limitando la capacidad de desarrollo personal.

Las actividades del programa de Terapia Ocupacional están condicionadas por sus capacidades, habilidades y destrezas personales. Dichas habilidades forman el desempeño ocupacional.

### **Áreas de desempeño ocupacional:**

- Autocuidados
- Ocio y tiempo libre
- Actividades productivas.

Durante el año 2012 han sido derivados al programa de Terapia Ocupacional **58** usuarios distintos (38 hombres y 20 mujeres).

## Programa socioeducativo.

Las actuaciones del Servicio se integran dentro del conjunto de actividades desarrolladas en los diferentes Programas del Centro de Acogida San Isidro. Su finalidad es la promoción de la competencia personal y social de las personas residentes, con el objetivo de posibilitar su inserción e incorporación social. La intervención realizada se articula en diferentes niveles de intervención:

- **Nivel educativo:** realizado por los educadores sociales, siendo su objeto el complementar el trabajo de los Técnicos municipales a través del diseño y desarrollo de actuaciones educativas que fomenten la consecución de los objetivos del Plan de Intervención Individualizado.
- **Nivel asistencial de acompañamientos y cuidados personales:** ejecutado por los monitores que tiene como objetivo el desarrollo de las actuaciones asistenciales de acompañamiento y cuidados personales previstas en el Plan de Intervención Individualizado, de aquellos usuarios que necesitan ayuda para la realización de las actividades diarias básicas para el cuidado personal: ducha, cambio de ropa, alimentación, peluquería, botiquín, tramitación de documentación, etc.

Los niveles de intervención se articulan a su vez en tres ámbitos:

1. Ámbito individual: se establece una relación profesional con los residentes personalizada y continua.

2. Ámbito grupal: se pretende la mejora de los procesos de socialización de los residentes, la mejora de las relaciones y la dinamización del Centro. Las actuaciones realizadas con las personas acogidas del centro (en talleres; fiestas, excursiones, participación en actividades externas al centro) han supuesto 2.146 participaciones.
3. Ámbito comunitario: pretende favorecer la mejora de la convivencia entre los residentes del Centro y el entorno cercano, así como la integración de los residentes en el barrio. También se realizan actuaciones en Institutos de la zona para mayor conocimiento de los jóvenes de las personas sin hogar.

NIVEL INTERVENCION	DE	AMBITO	Sexo		Origen		TOTAL			
			Hombres	Mujeres	Nacional	Extranjero				
EDUCATIVO	Atención individual	14	24	22	16	38				
		31	20	43	8	51				
	Atención comunitaria						210			
	Grupos socioeducativos	Nº de Grupos				Nº Sesiones				
		9				73				
ASISTENCIAL , ACOMPAÑAMIENT O Y CUIDADOS PERSONALES	Atención individual	144	58				202			
		117	92				209			
	Atención Actividades dinamización del Centro	Carnavales					124			
		San Isidro					577			
		Verano					392			
		Navidad					573			
		Actividades de animación y salidas					69			
	Talleres	Nº de Talleres				Nº Sesiones				
		6				124				
	Nº Actividades dinamización, animación y salidas	39								

## Programa de Voluntariado Social

Las actuaciones e intervenciones desarrolladas con la entidad “Desarrollo y Asistencia” durante el año 2012 han sido de apoyo al Programa de Terapia Ocupacional, apoyo a actividades del equipo sanitario, apoyo a diversos talleres de dinamización y acompañamientos y apoyos a gestiones diversas con los usuarios. Para ello se ha contado con 27 voluntarios de esta entidad.

Con la entidad “Voluntarios por Madrid” la colaboración ha consistido en la programación de acompañamientos médicos u otras gestiones con usuarios del centro, en total se han realizado **151** acompañamientos.

Destacar que esta colaboración es una buena plataforma de conocimiento para la población y difusión de la realidad de las personas que se encuentran en situación de exclusión social.

## APOYO AL PROGRAMA MUNICIPAL PRELABORAL Y DE APOYO SOCIAL CON JOVENES.

El Programa Municipal de Apoyo Prelaboral y Social atiende a jóvenes entre 18 y 21 años residentes en el municipio de Madrid.

Dentro de este programa desde el año 2007 se está trabajando a través de su Servicio de Intervenciones Específicas (SIE), con jóvenes que se encuentran en situación de calle y en riesgo de grave exclusión social en el municipio de Madrid, con el objetivo de prevenir situaciones de jóvenes excluidos socialmente con acciones de reincorporación social urgentes y prolongadas, en base a acompañamientos individualizados referentes en todas las áreas de sostenimiento básico.

Con relación a las características de los participantes en el SIE, y por tanto a las personas que ocupan las plazas en pensiones u hostales gestionados por el CASI, se pueden definir los siguientes grupos:

- Chicas jóvenes, que a su situación de riesgo es importante añadir en muchos casos una alta probabilidad de embarazo no deseado.
- Jóvenes inmigrantes, en la mayoría de los casos sin apoyo familiar.
- Jóvenes ex tutelados sin apoyo familiar estable.
- Jóvenes con minusvalías físicas o psíquicas, no siempre diagnosticadas, o con trastornos mentales.
- Jóvenes con consumo de tóxicos.

Datos de plazas de pensión gestionadas por el CASI durante el año 2012	
Nº usuarios distintos en 2012	33
Nº de ayudas gestionadas	105
Nº de días de estancias	3.150

### **COLABORACIÓN CON GRUPO DE ALCOHÓLICOS ANÓNIMOS DE LA ZONA.**

Dentro de las actuaciones dirigidas al colectivo de personas con problemas de dependencia de alcohol se ha acordado con el grupo de alcohólicos anónimos de la zona la convocatoria de grupos en el centro de acogida con una periodicidad mensual.

Los grupos, siguiendo la metodología propia, han sido dirigidos por voluntarios de alcohólicos anónimos con el objetivo de la detección de nuevos casos y motivación para la abstinencia y el tratamiento. Durante el año 2012 se han celebrado **20** reuniones, con una media de cuatro usuarios por reunión.

## ACUERDOS CON RENFE PARA TRASLADOS DE PERSONAS SIN HOGAR.

Mediante acuerdo firmado con RENFE se posibilita la adquisición de billetes sin entrega de dinero al interesado, cuando existe la necesidad de utilizar el medio de transporte para que una persona sin hogar pueda retornar a su entorno de procedencia o al medio con el que mantiene algún vínculo familiar o social o de intervención. Previo a proporcionar el billete se toma contacto con la familia o red de apoyo y/o Servicios Sociales para asegurar la existencia de vínculos con la zona a la que se desplaza la persona.

## OTRAS ACTUACIONES

1. En el último trimestre del año 2012, coincidiendo con el inicio del curso escolar y a través de convenios de colaboración con el Ayuntamiento de Madrid se cuenta con:
  - a. Dos alumnos de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid.
  - b. Una alumna de psicología de 4º curso de la Universidad Cardenal Cisneros
2. Desde el finales del 2011 y durante todo el año 2012 se ha estado colaborando con un grupo de teatro aficionado "Bajando al Sur". A partir de dicha colaboración se ha creado en el centro de acogida un grupo de teatro cuya totalidad de integrantes son usuarios del centro, su nombre es "Lo que el viento nos dejó", ya han representado su primera obra de creación propia con el mismo nombre en el mes de noviembre.
3. Durante todo el año 2012 con el objetivo de dar a conocer a otros profesionales de nuestro ámbito el centro o sensibilizar a la población

sobre las personas sin hogar se han realizado un total de 21 Visitas al centro.

4. Participación con usuarios del centro en el Día de las Personas sin Hogar, celebrado el 22.11.2012.
5. Participación en el Recuento Nocturno de Personas Sin Hogar celebrado en el mes de diciembre.
6. Colaboración docente en el curso R03-1717 para profesionales de la Red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, en las dos ediciones desarrolladas en 2012.

## RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO

	Categoría	Turno	NÚMERO	JORNADA	TOTAL
<b>PERSONAL TÉCNICO</b>	Jefatura de Unidad y de Sección	Disponibilidad		L-V	2
	DTS	Mañana	6	L-V	6
	Médico	Mañana	1	L-V	1
	Psicólogos	Mañana	2	L-V	2
	Terapeuta Ocupacional	Mañana	1	L-V	1
	DUE (funcionarias y C. Religiosa)	Mañana	2	L-D	6
		Tarde	2	L-D	
		Noche	2	L-D	
	Educadores Programa Socioeducativo y Monitores	Educadores Mañana/Tarde	5	L-V	14
		Monitores: Mañana/Tarde	7	L-V	
Coordinadoras		2	L-V		
Mañana/Tarde		4	L-V		
Educadores F.I.R. (Programa Enfermos Mentales)	Coordinadora (Psicóloga)	1	L-V	5	
	Mañana/Tarde	4	L-V		
<b>SERVICIOS GENERALES</b>	Administrativo	Mañana	4	L-V	4
	Jefa de Negociado			L-V	
	Personal de Oficios Internos	mañana	4	L-V	4
	Vigilancia	Mañana/tarde/noche	6	L-D	6
	Limpieza	Mañana/tarde	10	L-D	10
<b>PERSONAL AUXILIAR Y OTROS OFICIOS</b>	Auxiliares de Servicios Sociales	Mañana	13	L-D	33
		Tarde	13		
		Noche	7		
	Cocineros	Mañana	3	L-D	7
		Tarde	4		
	Personal de Oficios/C. Religiosa	Mañana	10/2	L-D	20
		Tarde	7/1		
	Peluquero	Mañana	1	L-X-V	1
	Podóloga	Tarde	1	S	1
<b>VOLUNTARIOS</b>	Entidad Desarrollo y Asistencia/ Fermad	Mañana/Tarde	11/1 (Semanal)	L-V	12
<b>TOTAL</b>					<b>135</b>

#### 4.2.6 Centro de Acogida Juan Luis Vives.

Este Centro se puso en marcha en el mes de abril del 2007. Supone el segundo centro municipal de atención a Personas Sin Hogar, en relación a su capacidad de acogida, con las **132** plazas con las que cuenta.

Es un dispositivo de segundo nivel, al que se accede por derivación de otros servicios, programas y recursos. Los usuarios/as que acceden a este Centro se encuentran en procesos estables de intervención.

Este centro tiene, como dispositivo especializado de atención, los siguientes objetivos específicos:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de los/as usuarios/as.
- Prestar atención técnica en el aspecto psicológico, social, educativo y sanitario a los/as usuarios/as del CAJLV para facilitar la incorporación a procesos de mejora integral de la persona.
- Promover la adquisición de hábitos personales, sociales y sanitarios que permitan a las personas atendidas mantener y mejorar su autonomía y desarrollo personal.
- Acercar a las personas alojadas en el CAJLV a recursos externos y redes de apoyo social no relacionados con la “institucionalización”.
- Conseguir la vinculación de las personas alojadas al resto de los sistemas de protección social: empleo, salud, rentas, etc.

- Promover la incorporación laboral de las personas alojadas a través de talleres gestionados en el propio CAJLV y/o externos a él.
- Diseñar proyectos de intervención residencial para adecuar los períodos de estancias de los/as usuarios/as en el CAJLV a los objetivos marcados en los Programas de Intervención Individual (PII).

DATOS GENERALES DE ATENCIÓN			
INDICADORES	2010	2011	2012
Nº Total de estancias en el Centro	50.275	48.959	49.272
Nivel de ocupación	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	325	300	265*
Hombres	269	242	208*
Mujeres	56	58	57*
Nuevos (hombres y mujeres)		147	128*

\*En el cuadro anterior no se incluyen los usuarios/as de Campaña Municipal contra el Frío, que han utilizado el CAJLV durante la activación de emergencia. Estos usuarios/as utilizan los servicios de: Comedor para desayuno y cena, ducha, ropero y pernoctan por espacio de una noche. La siguiente tabla indica la distribución por sexo en la citada campaña (2011-2012).

PERSONAS DISTINTAS Campaña contra el frío 11/12	NÚMERO	%
Hombres	118	84,29%
Mujeres	22	15,71%
Total	140	100%

ORIGEN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS	
INDICADORES	2012
Madrid (municipio)	87
Resto de España	52
Extranjeros	126

Se observa, en el cuadro que los usuarios/as de origen español en el año 2012, **52,45%**, aumenta con respecto al año anterior, **51,72%**.

El nivel de ocupación de mujeres se mantiene durante los tres últimos años. En 2010 fueron **56**, en 2011 fueron **58**, para bajar a **57** en 2012, lo que representa un total del 21,50% de la población atendida.

PRESTACIONES BÁSICAS (MEDIA DIARIA)			
INDICADORES	2010	2011	2012
Desayuno	50,66	56,98	59,94
Comida	111,94	90	90,45
Merienda	40,32	46	47,16
Cena	116,19	115	118,15
Bocadillos	9	16,17	10,99

En el siguiente cuadro es necesario explicar que entre los usuarios/as nuevos son los ingresos casi en su totalidad, solo excepcionalmente se produce más de una entrada en el recurso de la misma persona.

ANTIGÜEDAD DE LAS PERSONAS ATENDIDAS			
Antigüedad en el Centro	H	M	Totales
Conocidos con anterioridad a 2012 (antiguos)	113	30	143
Conocidos durante 2012 (nuevos)	95	27	122
Totales	208	57	265

EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS			
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
18 – 30	25	11	36
31 – 35	20	5	25
36 – 40	24	7	31
41 – 45	40	7	47
46 – 50	36	6	42
51 – 55	31	9	40
56 – 60	22	9	31
61 – 65	2	1	3
+65	8	2	10
Total	208	57	265

Llama la atención en el cuadro de edades el aumento del número de personas mayores de 65 años pasando de 2 en 2011 a 10 en 2012.

### Indicadores de prestaciones básicas.

#### Alimentación.

La elaboración de la comida en el CAJLV, responde a las necesidades no solo nutricionales de los usuarios, sino a las creencias religiosas de los mismos, entre otros factores. Se ofrecen distintas dietas, tales como diabéticas, hiposódica, hipocalórica, “musulmán”, “sin-pescado”, entre otras.

En 2012 se han servido **21.699** desayunos, **33.016** comidas, **43.287** cenas y **17.215** meriendas.

Durante los días de especial significado, “Navidad”, “Día del Cordero”, se adaptan los menús a dichas tradiciones, formando parte de las actividades socioculturales que se organizan en el centro.

### **Lavandería.**

El servicio de lavandería del centro se ha prestado los 365 días del año. Responde a dos vertientes, una dirigida al usuario, trabajando la limpieza de ropa, realizando seguimiento de la entrega y recogida en los días pactados con los usuarios y trabajando a su vez los compromisos respecto a horarios establecidos. Se ha trabajado esta actividad, con un total de **265** usuarios, con resultados muy satisfactorios.

La otra vertiente, dirigida a la dinámica de limpieza del centro en si, asegurando el lavado y mantenimiento de la ropa personal de usuarios, así como la ropa de cama y lencería , utilizada por los mismos en el mismo día de entrega, realizándose el lavado de aproximadamente **108,7 Kg.** de ropa diariamente.

### **Peluquería.**

En coordinación con el Centro Cultural Madroño, se realiza el servicio de peluquería para los usuarios del centro. Se han atendido a 23 usuarios/as en dicho centro cultural. Además el equipo auxiliar de servicios sociales ha atendido a 138 usuarios/as, en el CAJLV.

### **Podología.**

El servicio de enfermería planifica y dirige el programa de Podología del centro que incluye actividades dirigidas a la información, orientación de la salud de los pies y de sus patologías, además de la atención por un servicio externo que asiste, bimestralmente, atendiendo a una media de **13**

usuarios/as por sesión. Lo que ha supuesto la atención de **90** personas durante el año 2012.

### **Consigna.**

Se ha ofrecido el servicio de consigna a más de **170** usuarios. Inicialmente, se ofrece este servicio durante la estancia de los usuarios/as en el centro y el mes siguiente de su partida del mismo, aunque adecuándonos a las necesidades de cada caso, estos plazos pueden ampliarse para una mayor y mejor consecución de los objetivos de los usuarios, aun cuando ya no se encuentran viviendo en el centro.

En la mayoría de los casos, se mantiene seguimiento telefónico con los usuarios/as que han causado baja en el centro, para ampliar los periodos en los que se guardan sus pertenencias en el centro.

### **Ropero**

El servicio del ropero ha atendido a **74** usuarios/as residentes en el centro en 2012. Este servicio se presta principalmente a los usuarios/as que no cuentan con ingresos económicos y están alojados en el centro o son usuarios/as de la campaña de frío, dotándolos de ropa según sus necesidades.

### **Áreas de intervención.**

La actividad del Centro relacionada directamente con los usuarios/as se estructura en dos grandes niveles de atención.

**Un primer nivel** proporciona la atención que responde a las necesidades básicas de alimentación, descanso, aseo personal y vestido.

**Un segundo nivel** responde a la intervención técnica y la desarrolla el Área de Intervención, compuesta por trabajadores sociales, psicólogos, enfermería y educadores sociales.

### **Área Social.**

Desde el área de Trabajo Social se efectúa la admisión y acogida en el Centro de los usuarios/as que acceden al mismo, se realiza la entrevista individual de valoración y diseño de intervención social individualizada. Durante el año 2012 se han diseñado **133** Programas de Intervención Individual, se analizan las demandas y características de usuarios/as que acceden a este recurso, se elabora la documentación técnica: ficha de identificación, informes, registros, etc.

Se coordina con otros recursos sociales externos, para evaluar derivaciones y establecer estrategias coordinadas de intervención.

Diseña y ejecuta los Programas socio-educativos.

Gestiona el acceso a los derechos y prestaciones sociales susceptibles de ser percibidas por los usuarios.

### **Área de Educación Social.**

Tiene como objetivo general, facilitar la mejora y/o mantenimiento de la autonomía personal en todos los ámbitos de las Actividades Básicas e Instrumentales de la Vida Diaria, y se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Adquirir unos hábitos adecuados de auto-cuidados.
- Adoptar un estilo de vida acorde con la situación psicosocial y sociosanitaria de la persona.

- Acompañar en el aprendizaje de la gestión de los ingresos económicos, de manera sostenible.
- Mantener la abstinencia del consumo de sustancias perjudiciales para la salud.

Mediante el Programa de Tutores, se intensifica el seguimiento a los usuarios/as que precisan apoyo en alguna de las actividades básicas o instrumentales de la vida diaria, llevado a cabo gracias al equipo auxiliar en concordancia con los objetivos definidos en el Programa Individualizado de Intervención, elaborado por el equipo interdisciplinar y supervisado por los Jefes de equipo/educadores. Durante el año 2012, gracias al seguimiento individual de usuarios realizado por este área de atención social , y debido a las carencias detectadas en los ámbitos convivenciales y de higiene, entre otros, ha sido necesario tutorizar a 53 personas distintas.

### **Área Psicológica.**

La atención Psicológica de los usuarios/as en el CAJLV , se desarrolla por dos profesionales de la psicología en turnos de mañana y tarde.

Dentro de las funciones del área de psicología, se ha llevado a cabo la valoración psicológica de todos los usuarios/as que han ingresado en el centro durante el año 2012. De forma interdisciplinar se elabora el Programa Individualizado de Intervención, (con un total de **133** diseños) donde se planifica el itinerario de intervención biopsicosocial para cada acogido, definiendo en el mismo, las intervenciones individuales y grupales necesarias, así como, la necesidad de intervención de servicios externos al centro. Con una cifra aproximada de 1.280 intervenciones individuales, los psicólogos atienden diariamente una media de 4 usuarios.

Además, los psicólogos colaboran en la formación y capacitación del personal del centro, participando en las llamadas “Mesas de Casos”, donde se traslada la información más relevante y necesaria para procurar una correcta atención del equipo auxiliar al usuario. Mensualmente los psicólogos, actualizan la información de la citada mesa con el personal auxiliar del turno de noche.

### **Área Sanitaria.**

El objetivo general de esta área es dotar de herramientas para que la persona sea capaz de adquirir hábitos saludables y hacer uso adecuado de los servicios sanitarios. Con el fin de garantizar el correcto seguimiento del tratamiento que tengan prescrito los usuarios/as en el momento de su llegada al centro y las posteriores modificaciones en función de las consultas a las que asisten durante su estancia, se realizan las siguientes actividades:

- Administración de la medicación para los usuarios/as que lo precisan.
- Curas: heridas posquirúrgicas, accidentales, cortes, quemaduras, etc.
- Supervisión y acompañamiento a citas sanitarias para los usuarios/as con menor autonomía.
- Toma de Constantes Vitales: se realiza diariamente según pauta médica y en los casos considerados necesarios desde la consulta de enfermería.
- Supervisión de la alimentación según las necesidades de los usuarios.
- Trámite de recetas y material sanitario.
- Atención de Urgencias y Derivación a Centros Especializados.

El Centro de Acogida está dotado de los medios físicos y personales suficientes para la atención de urgencias sanitarias de los/as usuarios/as. Ante complicaciones que sobrepasen estas actuaciones, se deriva a dichos usuarios/as a los centros sanitarios correspondientes. Existe también un

protocolo de actuación ante las urgencias sanitarias, que está al alcance de todos los profesionales del Centro.

Observamos en la siguiente tabla que la especialidad médica más frecuentada es la de Psiquiatría. Sin contar con un Programa específico de Salud Mental, desde el Área de Enfermería y Psicología se coordinan con las distintas Unidades de Salud Mental en la que esté en seguimiento alguno de los usuarios/as de CAJLV.

ESPECIALIDADES MEDICAS	H ESPAÑOLES	H EXTRANJEROS	M ESPAÑOLAS	M EXTRANJERAS	TOTALES
Psiquiatría	14	7	6	6	33
Neumología	5	3	4	2	14
Traumatología	8	2	0	0	10
Otorrinolaringología	0	2	1	0	3
Estomatología	1	1	0	0	2
Oftalmología	1	3	0	0	4
Dermatología	0	1	0	1	2
Aparato digestivo	6	5	1	2	14
Nefrología	1	2	0	0	3
Endocrinología	4	5	2	1	12
Neurología	3	3	2	1	9
Cardiología	3	1	1	0	5
Medicina interna/ Infecciosos	10	6	1	1	18
Ginecología			2	3	5
Oncología		1			1
Otros	9	2	3	2	16

## **Programas de Intervención.**

### **Programa de Primera Acogida.**

La primera acogida es fundamental, para establecer una sólida base de la intervención con el usuario, para lo que se requiere intervención interdisciplinar.

Una vez evaluados los informes de derivación de los diferentes recursos de atención a PSH, recursos de atención a enfermedad mental, etc., se valora la idoneidad del CAJL, para la atención del usuario/a.

Durante el periodo de adaptación al centro, se establecerán las primeras citas con el servicio de Trabajo Social y el servicio de Psicología, contando siempre con el acompañamiento del servicio de Educación Social.

Durante el año 2012, se han recepcionado en el CAJLV un total de **261** derivaciones, de las cuales (**209** corresponden a hombres y **52** son mujeres).

De estas 261, se han aceptado e incluido en la lista de espera **201** y no se han admitido **60**, que no cumplían el perfil de admisión de usuarios del Centro.

### **Programa de cuidados básicos de salud**

El Departamento de Enfermería, cuenta con distintos programas específicos del Servicio, para la atención de los usuarios, que según su situación sanitaria, así lo requieran.

Entre ellos:

- Programa de Podología.
- Programa de Odontología e higiene bucodental.
- Programa de Oftalmología y dotación de gafas. (en coordinación con las distintas especialidades).
- Programa de Mejora Nutricional (según IMC y MNA).
- Programa de Vacunación (bajo responsabilidad del usuario, aunque se recomienda desde el Servicio).

La coordinación sociosanitaria en el centro se lleva a cabo con diferentes especialidades médicas, siendo la más frecuente la de Psiquiatría.

#### **Programa de atención a adicciones.**

Los usuarios/as de CAJLV que siguen algún tipo de programa de adicciones están inscritos en distintos recursos, externos al Centro, donde realizan el seguimiento de su proceso. Los profesionales del centro apoyan con su seguimiento estos procesos, comunicando a los centros de atención específicos recaídas o nuevas necesidades de intervención.

### **Programa de intervención con enfermos mentales sin hogar.**

La distribución de usuarios/as por diagnóstico es la siguiente, apoyados por el servicio de psicología.

DIAGNÓSTICO	H ESPAÑOLES	H EXTRANJEROS	M ESPAÑOLAS	M EXTRANJERAS	TOTALES
Trastornos de ansiedad, distimias, adaptativo...	4	6	6	3	19
Esquizofrenias Y trastornos psicóticos	6	6	1	1	14
Trastornos de la personalidad	8	1	2	2	13
Trastornos asociados a adicciones (patología dual)	6	3	0	1	10
Sin diagnosticar por especialistas	7	6	5	1	19
<b>Total diagnósticos</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>75</b>

El usuario/a con patología mental que ingresa en el Centro tiene seguimiento por el Centro de Salud en su especialidad de Salud Mental. Las bajas y altas de usuarios/as en tratamiento con el programa de salud mental, se contabilizan en el cómputo general de usuarios/as de CAJLV, no realizándose seguimiento especial de dichos casos.

### **Programa socioeducativo**

Desde el área socioeducativa se ha trabajado de forma individual con todos los usuarios/as del centro, lo que supone **265** personas, además de los usuarios/as de Campaña de Frío.

**A. Intervenciones de ámbito individual.**

Se han desarrollado intervenciones individualizadas con usuarios/as en función de sus características específicas y/o de las características de su proceso personal de inclusión bio-psico-social. Entre esas intervenciones podemos destacar los acompañamientos de tipo sanitario, para la mejora de las ABVD, para la gestión de los gastos económicos, para la ocupación del tiempo libre, y de acompañamiento socio-afectivo. Con un total de 875 acompañamientos de diferentes índoles.

**B. Intervenciones de ámbito grupal.**

Las Intervenciones de ámbito grupal, se concretan en los grupos de Comunidad de Vecinos, Talleres y las Asambleas Generales que se desarrollan en el CAJLV, así como en las actividades que se han realizado fuera del mismo. La finalidad de todas estas actividades es la de potenciar la capacidad para restablecer los vínculos interpersonales y de convivencia, así como propiciar el acercamiento a los espacios comunitarios, para la adquisición de habilidades sociales y de interrelación con otros miembros de la comunidad.

**C. Intervenciones de ámbito comunitario.**

La integración de los/as usuarios/as en la comunidad se ha fomentado, a través de actuaciones en doble dirección. Por una parte, con la incorporación de los/as usuarios/as a los recursos comunitarios y/o de la Red de Atención a PSH, drogodependencias y salud mental..., y por otra, a través de actividades comunitarias que se organizaron y llevaron a cabo desde el CAJLV, como “Destripando los cuentos” (taller de cuentacuentos en el Museo de América o “El Encuentro Vecinal por la igualdad en Vicálvaro”, además de otras actividades con el grupo dinamizador de espacios públicos de la Junta Municipal de Vicálvaro.

Las actividades desarrolladas para la preparación y participación en la Jornada del Día de Personas Sin Techo, han servido como herramientas para cumplir los objetivos de actividades de sensibilización social. Además se desarrollan actividades tales como teatro, excursiones, taller de fútbol, yoga, vídeo forum, prensa , etc. en las que han participado **170** usuarios/as.

### **Colaboración con voluntariado social.**

La participación del voluntariado en el CAJLV resulta de vital importancia no sólo por la aportación de estas personas en cantidad y calidad de trabajo con las PSH, sino también por el efecto de transmisión de la realidad de este colectivo a otros sectores de la sociedad, para los que es invisible.

Durante el año 2012, ha sido posible gracias a entidades como Voluntarios por Madrid y ASISPA, que han facilitado voluntarios para el CAJLV. Han colaborado en los siguientes programas:

- Programa de Acompañamiento Social y Personal.
- Programa de Alfabetización.
- Taller de Costura.
- Taller de Conocimiento de Inglés.
- Voluntarios CAJLV.

Especial mención requiere la formación de un **grupo de usuarios/as de CAJLV** (cuatro inicialmente) que realizan labores de voluntariado en el Centro Integrado para el Centro de Enfermos de Alzheimer Jazmín, gestionado por ASISPA.

**Colaboración con grupo de alcohólicos anónimos de la zona.**

El CAJLV mantiene a lo largo de los 365 días del año distintas coordinaciones con los recursos de atención a personas inscritas en Programas de Adicciones sirviendo de recurso puente para el paso a distintos recursos y convirtiéndose a la vez en recurso finalista de dichos Programas.

**Apoyo al programa municipal pre-laboral y de apoyo social con jóvenes.**

La Unidad Convivencial 1 (UCO1) está destinada a jóvenes con un alto nivel de autonomía, que carecen de empleo y alojamiento estable y que oscilan en una edad comprendida entre los 18 y 21 años. La acogida se realiza tras una derivación por parte del equipo de Opción 3 (entidad colaboradora) y la supervisión por parte del equipo educativo junto con coordinación del CAJLV. La UCO1 tiene unas normas específicas de funcionamiento respecto al desarrollo de todas las tareas de la vida diaria, donde se cuenta con supervisión diaria de personal del centro para el desarrollo de las actividades y donde existe una continua coordinación entre el equipo educativo y los profesionales de Opción 3 para establecer, valorar y evaluar los objetivos y los progresos que los jóvenes van realizando.

Durante el año 2012 han hecho uso de esta unidad un total de **12** jóvenes.

**Recursos humanos del centro**

El personal de CAJLV que presta los servicios esta compuesto por un Coordinador General, un Adjunto a la Coordinación, una Coordinadora Operativa, tres Educadores con funciones de Jefes de Equipos de Auxiliares de Servicios Sociales, tres Diplomadas en Enfermería y una Coordinadora de Enfermería, tres Diplomados en Trabajo Social, dos Psicólogos, veintinueve Auxiliares de Servicios Sociales, dos Auxiliares Administrativas,

un Oficial de Mantenimiento, y quince Operarios Polivalentes. En definitiva un total de 62 profesionales.

#### **4.2.7 Centro Municipal de Baja Exigencia “Puerta Abierta”.**

El Centro de Acogida “Puerta Abierta” se encuentra ubicado en C/ Pinar de San José, 104, en el municipio de Madrid, distrito de Latina.

Se trata de un centro de acogida para Personas Sin hogar que dispone de 130 plazas (105 para hombres y 25 para mujeres).

La característica más destacable del Centro es su modelo de intervención, basado en un carácter individualizado, multidisciplinar, y en el que prevalece el matiz de la baja exigencia. A cada usuario se le exige en relación con sus capacidades y necesidades. Aquí es donde reside uno de los más altos valores del diseño del centro: la flexibilidad y el ajuste continuo a los usuarios que por él pasan.

Entre sus objetivos están el alojamiento, asistencia y atención especializada a personas sin hogar, desde un enfoque participativo y multidisciplinar, donde se fomenta la autonomía del individuo y la intervención siempre dirigida a mejorar las condiciones de vida de la persona. Este aspecto es especialmente significativo si se tiene en cuenta el perfil de las personas atendidas, caracterizado por un grave deterioro tanto físico como psico-social, con una trayectoria de situación de calle cronificada.

Desde el año 2011, se realiza un cambio en la ubicación del Centro, pasando de la Casa de Campo, al emplazamiento actual. Las condiciones del nuevo equipamiento, favoreció un nuevo modelo de intervención que venía siendo necesario, dado el alto nivel de deterioro del estado de salud y de desarraigo, en el que se encontraban muchos usuarios. Por este motivo,

el centro se encuentra en un proceso de ajuste, manteniéndose la perspectiva de la baja exigencia y la flexibilidad, pero ampliando las posibilidades de atención a un perfil con más necesidades de apoyo para actividades básicas de la vida diaria, así como ofreciendo un entorno que facilita la continuidad de cuidados y necesidades residenciales a largo plazo.

Es necesario incidir en el perfil de usuario al que se atiende, que suele sufrir múltiples patologías y es difícil de encuadrar en una única tipología. Por ello, la flexibilidad y la baja exigencia son constantes en la intervención que se realiza en Puerta Abierta.

En el mes de abril de 2012 se amplía tanto el número de plazas, de 76 a 130, como el número de profesionales, de 25 a 37 personas.

Durante el año 2012 se han atendido a **227** personas distintas.

Datos generales de atención					
INDICADORES	2008	2009	2010	2011	2012
Nº total de estancias en el Centro	22.520	24.338	24.328	24.886	38.446
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	149	140	135	163	227
Hombres	124	109	113	133	182
Mujeres	25	31	22	30	45
Nuevos (hombres y mujeres)	75	68	62	81	119

Durante el primer trimestre de 2012, Puerta Abierta seguía contando con 76 plazas, 62 de ellas para hombres y 12 para mujeres. En el mes de abril se realiza la ampliación del servicio hasta el 100% de su capacidad: 130 plazas, de ellas 105 para hombres y 25 para mujeres.

En 2012, el número de estancias generadas por el servicio asciende a **38.446**, manteniéndose un nivel de ocupación y estancias muy similar a 2011. Durante los meses de abril y mayo se observa un aumento progresivo de la ocupación, coincidiendo con la incorporación progresiva de nuevos usuarios a partir del mes de abril.

El número de personas atendidas durante 2012 se sitúa en **227**, de los cuales **182** son hombres y **45** mujeres, siendo la proporción de cada sexo sobre el total de personas atendidas muy similar al de años anteriores.

Origen de las personas atendidas					
INDICADORES	2008	2009	2010	2011	2012
Madrid (municipio)	38,25%	40,00%	36,29%	36,80%	36,12%
Resto de España	38,92%	40,71%	41,48%	41,10%	34,80%
Extranjeros	22,81%	17,85%	22,22%	22,08%	29,07%

El porcentaje de personas españolas atendidas en el Centro a lo largo del año 2012 ha sido de **70,92%**. Este porcentaje supone 162 personas. El porcentaje de personas extranjeras es superior al de 2011 y aunque continua siendo reducido respecto al de usuarios españoles, se observa un incremento de casi 7 puntos porcentuales.

Prestaciones básicas (media diaria)					
INDICADORES	2008	2009	2010	2011	2012
Desayuno	16.425	18.250	21.170	21.900	28.756
Comida	18.980	20.440	21.170	25.550	32.760
Merienda	18.250	18.250	20.075	21.900	28.938
Cena	20.075	21.170	21.170	26.280	62.062

Se observa un incremento progresivo de prestaciones básicas a lo largo de los últimos años, especialmente a partir de 2011 con el traslado del centro a la nueva ubicación, lo que facilitó la permanencia de los usuarios en el centro y por lo tanto el uso de los diferentes servicios, y en 2012, cuando se produce la incorporación de un elevado volumen de personas usuarias gracias a la ampliación de la capacidad del servicio en abril de 2012.

La dispensación de bocadillos para las personas que no disponen de centro de día se ha ido reduciendo progresivamente hasta desaparecer, debido a que la mayoría de las personas usuarias han sido incorporadas a los servicios de centro de día y por lo tanto comen en el comedor del centro.

Se aprecia un fuerte incremento de personas usuarias nuevas en 2012 como consecuencia de la ampliación del servicio en abril de 2012, pasando de las 76 plazas anteriores a las 130 actuales.

La ampliación de la capacidad del centro permite poner a disposición del Samur Social más plazas de emergencia, de las 2 anteriores a 9 actuales,

por lo que la rotación de personas en plaza de emergencia también se ha incrementado proporcionalmente.

EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS			
Edad	Hombres	Mujeres	Total
18- 30	3	2	5
31-35	5	1	6
36-40	4	0	4
41-45	22	9	31
46-50	26	4	30
51-55	27	15	42
56-60	24	5	29
61-65	42	1	43
+65	29	8	37
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>45</b>	<b>227</b>

Con relación a la variable edad, diremos que los tramos **51- 55 y 61- 65 obtienen el porcentaje más alto**, seguidos del tramo de mayores de 65 años. Observamos, comparando con el año anterior, que la media de edad ha aumentado considerablemente, especialmente en los mayores de 60 años.

### Indicadores de prestaciones básicas.

#### Alimentación.

Se sirve desayuno, comida, merienda y cena. Los criterios de este servicio reúnen las condiciones nutricionales apropiadas para el perfil de usuario, presentando un aporte variado y suficiente, a través de primer plato, segundo plato con guarnición y postre. En los menús se ha incluido una dieta blanda especial para personas que así lo requieren por estar padeciendo

una patología (alimentación astringente), raciones de alimentos triturados, así como dieta alternativa hiposódica, para diabéticos, para alérgicos al pescado o con condicionantes culturales o religiosos.

### **Lavandería.**

Los usuarios/as del centro pueden realizar coladas de su ropa personal. Aunque la manipulación de los electrodomésticos (lavadora y secadora) lo realizan los auxiliares, sí se responsabiliza a cada usuario de entregar y recoger su ropa puntualmente. Las instalaciones disponen de un amplio espacio de lavandería, dotado de lavadoras y secadoras industriales, cuyo funcionamiento permite reducir el tiempo de cada colada, mejorando la calidad del servicio de forma notable y evitando la acumulación de ropa sucia.

### **Peluquería**

Cortes de pelo, arreglo de barba, etc. El edificio dispone de un espacio habilitado específicamente para este servicio. El servicio es prestado por el equipo de auxiliares, que lo incluyen dentro de las tareas de apoyo a la higiene, pero eventualmente, acude una voluntaria peluquera para aplicar tintes, cortes de pelo, etc.

### **Ropero**

A través del cual se proporciona ropa de reposición a los usuarios que la requieren.

## **Áreas de intervención.**

### **Área Social.**

La intervención desde el área de trabajo social ha sido de carácter individualizado, atendiendo a las demandas de cada persona, sus características y sus necesidades de manera individualizada. Se establece

un itinerario individualizado para cada persona para que de este modo cada uno vaya progresando en la medida de sus posibilidades. Entre las funciones específicas de los trabajadores sociales se pueden señalar: Gestión de las plazas del centro, la valoración del informe de derivación y la acogida inicial del usuario; detección de necesidades de atención social que presenta el usuario; gestión de las plazas de emergencia; gestión de documentación (empadronamiento, DNI/pasaporte, tarjeta de residencia, tarjeta sanitaria) información, orientación, acompañamiento, gestión de ayudas económicas, emisión de certificados de estancia, etc. Gestión de prestaciones económicas; coordinación con los profesionales de los distintos recursos que intervienen con el usuario; derivación a otros centros y programas; contacto con familiares y cualquier otra demanda de atención social que sea planteada por el usuario.

### **Área Rehabilitación Psicosocial.**

Esta área incluye a los educadores sociales y terapeuta ocupacional, los cuales desarrollan diferentes programas enfocados en la persona y dirigidos a la rehabilitación y mejora a nivel psicosocial.

Los educadores sociales tienen entre sus objetivos fomentar la participación del usuario en el proceso de intervención social y en las actividades de la vida diaria, involucrándole en el mismo, desarrollar recursos y habilidades personales que ayuden a resolver dificultades y a desempeñar potencialidades, desarrollar técnicas de educación y aprendizaje de habilidades sociales cognitivo-conductuales básicas, y mediación y resolución de conflictos.

En el área de terapia ocupacional se aplican diferentes técnicas para evaluar y desarrollar los diferentes aspectos como técnicas de entrenamiento en áreas de desempeño ocupacional (auto cuidados y desarrollo de intereses

de ocio), entrenamiento en los componentes de desempeño (habilidades cognitivas y psicosociales), desarrollo de la autonomía fuera del Centro, técnicas de relajación, entrevista motivacional (técnicas de reducción y control del consumo) y contratos terapéuticos.

### **Área Sanitaria.**

El papel del sanitario dentro del modelo de intervención en Puerta Abierta es fundamental debido al perfil que presenta la población diana, con multitud de patologías asociadas a sus hábitos de vida y graves déficits en cuanto a salud.

Las patologías más comunes vienen dadas por el consumo de sustancias tóxicas que presentan pacientes con grave dependencia alcohólica o toxicómanos por vía parenteral o inhalada. El objetivo principal del servicio de enfermería es fomentar el acercamiento de los usuarios a la red Socio-sanitaria, educación para la salud, seguimiento de tratamientos farmacológicos y atención sanitaria básica.

### **Programas de Intervención.**

#### **1. Reducción del impacto negativo del Centro en el entorno.**

El efecto y repercusiones que se generan en la interacción de los usuarios del centro y sus usuarios con el entorno, ha motivado el diseño y puesta en marcha de un programa de minimización de los efectos negativos del impacto del servicio en el vecindario, con el objetivo de mejorar y facilitar la convivencia en los espacios públicos, reforzar la intervención y rehabilitación psicosocial, fomentar la sensibilización.

Este programa incluye actividades como reuniones periódicas de coordinación con la Asociación de Vecinos de Carabanchel Alto y Comisión

de vecinos del PAU de Carabanchel, evaluación y ajuste de los casos hacia el recurso o dispositivo adecuado, derivaciones a otros dispositivos de aquellos usuarios que no se adaptan al nuevo centro, prospecciones en la zona, programa socioeducativo específico con ciertos usuarios para lograr compromiso para una correcta conducta adecuada en el barrio, jornadas de puertas abiertas e invitación a las entidades sociales y a iniciativas vecinales a los eventos lúdico-festivos que se han realizado en el Centro y establecimiento de canales de comunicación directos entre los vecinos y comerciantes del barrio con el Centro, para agilizar la comunicación de posibles incidencias y rápida respuesta en la intervención.

El resultado de estas acciones ha sido exitoso y satisfactorio ya que se han reducido de forma muy notable tanto el número de incidencias como el de quejas y reclamaciones.

## **2. Programa de actuación coordinada con el Centro de Protección Animal.**

La cercanía de este dispositivo y de Puerta Abierta ha motivado la creación de un programa de actuaciones coordinadas que consisten, por una parte, en facilitar el acceso a la red de atención a personas sin hogar con mascotas que antes se negaban a recibir esta atención para no tener que desprendérse de sus animales, y por otro lado, la realización de actividades de acompañamiento y voluntariado de los usuarios de Puerta Abierta en el Centro de Protección animal, donde además de realizar las tareas derivadas del cuidado diario de sus mascotas, en caso de que sean propietarios de las mismas, se realizarán actividades terapéuticas y educativas, englobadas dentro del programa de rehabilitación psicosocial de Puerta Abierta.

## **3. Voluntariado social.**

Desde el año 2007 se desarrolla en el centro un programa de voluntariado social gracias a la colaboración de la ONG Desarrollo y Asistencia, que

dedicar un tiempo y atención personalizada al usuario para conseguir unas relaciones más normalizadas distintas a las intervenciones de los profesionales del centro.

La participación y acercamiento de los voluntarios a grupos de personas en situación de exclusión social grave ayuda a fomentar la sensibilización social hacia estas personas, así como su visibilización y eliminación de estigmas.

Durante 2012 han acudido una media de **6** voluntarios a la semana, entre 1 y 3 horas diarias.

Las actividades que realizan los voluntarios consisten en:

- Colaboración y apoyo a educadores sociales y terapeuta ocupacional en las actividades programadas para los talleres.
- Acompañamiento a usuarios en paseos y uso del tiempo libre.
- Acompañamiento a usuarios en ciertas gestiones administrativas sencillas que se realizan fuera del Centro.
- Acompañamiento y apoyo en las salidas grupales a actividades y eventos relacionados con el ocio.
- Apoyo en las acogidas de nuevos usuarios.

#### **4. Programa de reducción de daño para personas con dependencia alcohólica.**

Puesto que la dependencia al alcohol sigue siendo una de las problemáticas más comunes entre los usuarios, se desarrolla un programa pionero de reducción de daño para las personas alcohólicas residentes en Puerta Abierta. Dicho programa consiste en la habilitación de un espacio específico

dentro del centro donde se puede consumir alcohol, siempre de forma controlada, con supervisión técnica y con el objetivo de que las personas participantes en el programa, que previamente han sido valoradas por el equipo técnico y consideradas aptas para participar en dicho programa, alcancen objetivos tales como: reducir la cantidad de alcohol ingerida, adoptar pautas de consumo menos dañinas, adquirir conciencia sobre la magnitud de dicho consumo, acercar al usuario a los recursos de tratamiento de adicciones, proporcionar información y asesoramiento sobre la adicción al alcohol.

Durante 2012, **58** personas han participado en el programa de reducción de daño, con una media de 12 personas usuarias a la semana y un consumo medio de 6,18 litros de alcohol por persona y semana.

Los resultados sobre intensidad en el consumo y nivel de intoxicación han mejorado notablemente respecto al año anterior, aumentando los casos de abstinentes y descendiendo las intoxicaciones moderadas y graves.

## 5. Jardinería

Desde el mes de noviembre de 2012 Puerta Abierta desarrolla un programa de colaboración con el Centro de Rehabilitación Laboral para personas con enfermedad mental de Latina. A través de dicho programa, personas usuarias del CRL desarrollan prácticas prelaborales de jardinería en las instalaciones de Puerta Abierta.

## Recursos humanos del centro

Los servicios y la intervención llevada a cabo en Puerta Abierta son realizados por un equipo multidisciplinar. Se trabajan las diferentes áreas de forma que el resultado sea una intervención “ecológica” a través de la

coordinación y el consenso dentro del propio equipo, así como con los recursos externos con los que se trabaja.

Desde abril de 2012, el equipo profesional de Puerta Abierta ha quedado compuesto por:

- Coordinadora- trabajadora social, a tiempo completo.
- Coordinadora adjunta- trabajadora social, a tiempo completo.
- 2 Trabajadores Sociales, a tiempo completo.
- 2 Educadores Sociales, a tiempo completo, en turno de mañana y tarde.
- Terapeuta Ocupacional, a tiempo completo.
- 3 DUE, a tiempo completo, en turno de mañana, tarde y festivos y fin de semana.
- Encargado de intendencia y apoyo administrativo a tiempo completo.
- 20 Auxiliares de Servicios Sociales, 10 auxiliares por turno, en jornadas de mañana y tarde.
- 6 Auxiliares de Servicios Sociales, 3 auxiliares por turno, noche.
- Personal de Vigilancia y Personal de limpieza.

#### **4.2.8 Piso de Apoyo al tratamiento para Personas sin Hogar con problemas de adicción al alcohol.**

Este recurso residencial se configura como un recurso destinado al apoyo en el tratamiento para personas sin hogar con abuso ó adicción al alcohol que

se encuentren atendidos simultáneamente en la **red municipal de atención a personas sin hogar y en la red asistencial dependiente del Instituto de Adicciones del Organismo Autónomo Madrid Salud.**

El Piso de Apoyo al Tratamiento (PAT) se propone garantizar un alojamiento estable y el apoyo social y terapéutico necesario para que las personas sin hogar tengan mayores posibilidades de superar con éxito los tratamientos iniciados en los CAD (Centro de Atención a Drogodependencias), y reforzar procesos cubriendo una situación de riesgo detectada desde la práctica profesional para maximizar la probabilidad de cambio, adherencia y consolidación del tratamiento y minimizar la posibilidad de recaída. Cuenta con 15 plazas para hombres y mujeres.

Hasta el 28 de diciembre de 2012 el piso estaba ubicado en el distrito de Arganzuela, en las inmediaciones del CAD, pero en esta fecha el piso se trasladó al Centro de Acogida “Carmen Sacristán” que Rais Fundación tiene en la calle Fromista, nº 11 en el barrio de Las Tablas.

## DATOS DE ATENCIÓN

### 1. Tipo de alta en el recurso

Durante 2.012, se ha atendido en el dispositivo a **40** personas, 26 han sido dadas de alta y 14 continúan en tratamiento. Hasta la fecha el **42,3% de los residentes ha terminado el tratamiento y ha salido con alta terapéutica.**

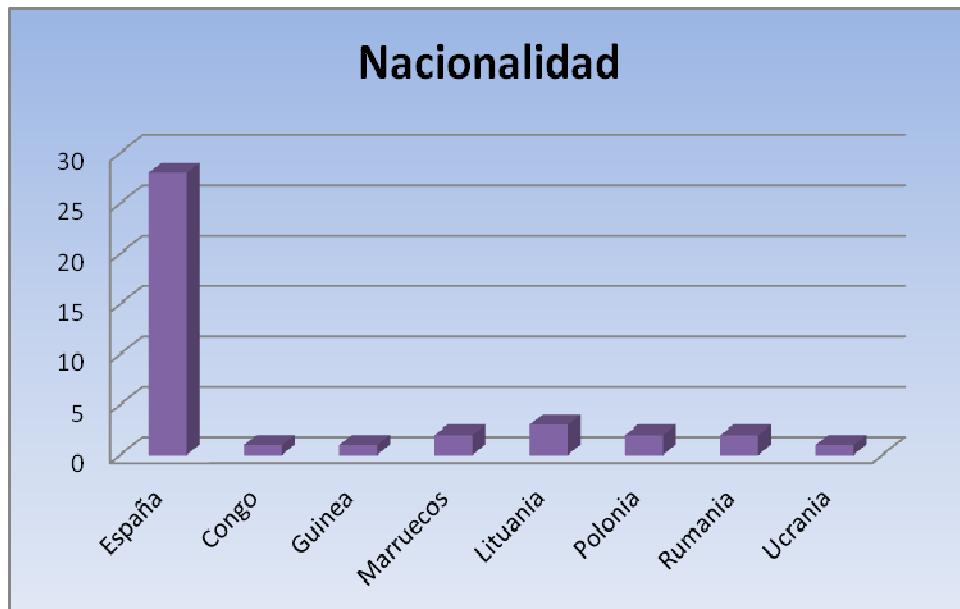
Motivo de Bajas	Nº
Bajas terapéutica	11
Bajas voluntaria	6
Bajas por derivación	0
Bajas por abandono	3
Salida forzosa	6
Siguen tratamiento	14
Total	40

## 2. Situación de alojamiento previa al ingreso



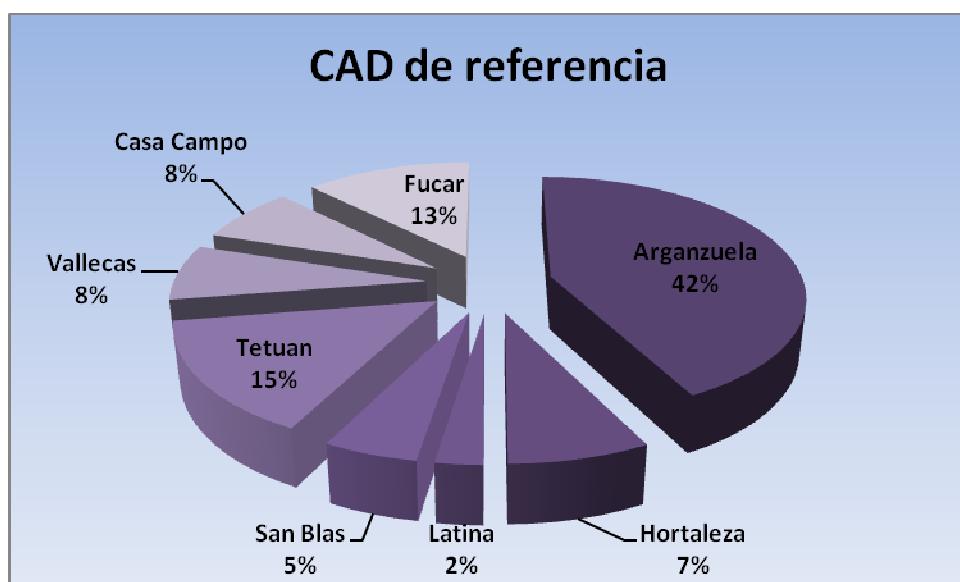
Como se puede observar en el gráfico anterior el 100% de las personas que han estado ingresadas en el PAT mantenían situaciones de alojamiento recogidas en la rejilla ETHOS, siendo las categorías “sin techo” y “sin vivienda” las más representadas con un 80% y un 17% de los casos respectivamente.

### 3 Países de origen



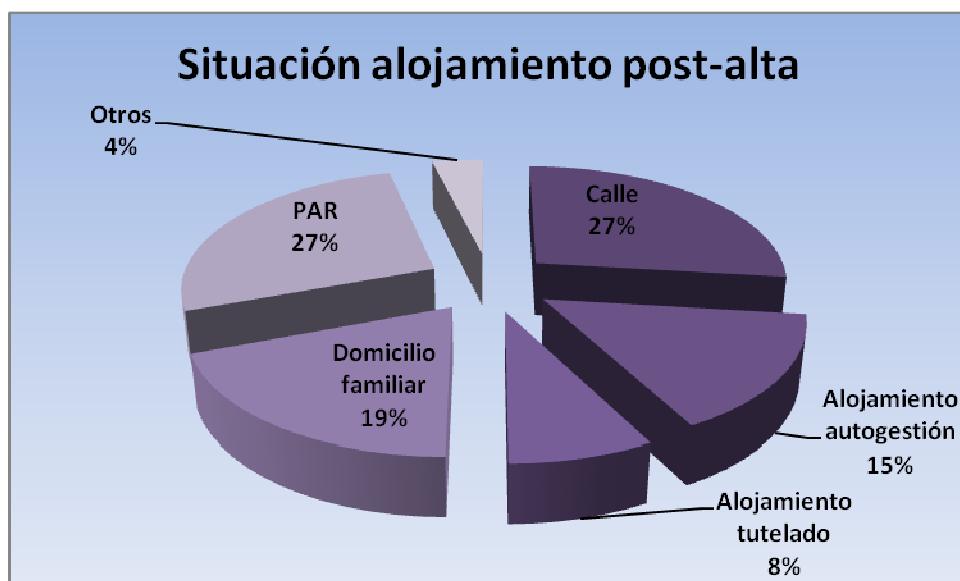
En cuanto a la distribución de los residentes por países de origen, el 70 % son españoles, el 20% son de origen comunitario (Rumanía, Polonia, Lituania y Ucrania) y un 10 % extracomunitarios (Guinea, Congo, Marruecos).

### CAD de referencia



En relación con los Centros de Tratamiento de referencia, el **CAD del Distrito de Arganzuela sigue siendo un año más del que se reciben significativamente más casos**. Casi la mitad de las personas que llegan al piso está en tratamiento en este centro (**42%**).

#### 4. Recursos de salida para las altas en 2012



En todas las altas terapéuticas o por derivación (y en la mayoría de los casos de las altas voluntarias) los recusos de salida han sido consensuados con el CAD y con el residente y han tenido en cuenta la situación de cada persona. En los casos en los que la salida ha sido inmediata (algunas voluntarias, las forzadas y las de abandono), la situación no ha permitido al equipo terapéutico del piso y al del centro de referencia hacer propuestas de alojamiento.

## 5. Actividades de ocio y tiempo libre

A lo largo de 2012 se han realizado un total de **63 actividades** fuera del piso con una participación media de 6,39 personas. Recogemos a continuación se recogen algunas de las más relevantes: Cine, piscina, visitas a ciudades ó pueblos de interés (como Aranjuez o Cercedilla), bolera, Planetario, paseos por zonas emblemáticas de la ciudad, Embalse de Burguillo, hípica, cicloturismo, exposiciones (Caixaforum, Casa Encendida y exposiciones temporales de algunos museos), y se ha acudido a partidos de fútbol en el estadio Vicente Calderón y Santiago Bernabéu, así como a partidos del Castilla. Todas estas actividades han permitido trabajar con los participantes la búsqueda, planificación y disfrute de ocio saludable con una perspectiva grupal, de relación y convivencia. Las actividades fuera del piso han sido buscadas y planificadas por los residentes. Para ello durante la semana se organizaba un grupo de trabajo encargado de plantearle al grupo completo de residentes dos alternativas de ocio semanales para elegir.

Además se han planificado **43 actividades de ocio** que se han desarrollado en el interior del piso con una media de participación de **6,39 personas**. Algunas de las más relevantes han sido: videoforum, manualidades, juegos de mesa, taller de mándalas y taller de fotografía. Especial mención merece **el club de lectura** puesto en marcha en septiembre.

Todas ellas han estado orientadas a hacer grupo, a crear un hogar y muchas se vienen realizando de forma regular en la dinámica semanal del piso.

## 6. Asambleas

Las asambleas son espacios grupales en los que se reflexiona, se debate y se toman decisiones en torno a cuestiones relacionadas con la convivencia,

el grupo y el desarrollo y mejora de las actividades de la vida cotidiana. Este espacio se celebra semanalmente, los sábados y domingos, y la asistencia de los residentes es obligatoria. Se han realizado **52 asambleas** a lo largo del año, con una media de participación de **12,45 personas**.

#### **4.2.9 Programa de Intervención con Jóvenes sin Hogar.**

Se trata de un Programa con claro contenido Preventivo, puesto en marcha en el año 2007, que busca intervenir con los jóvenes que han superado los 18 años y quedan fuera de la red de acogida de menores y no cuentan con recursos de alojamiento. Por tanto, se produce una interrupción en el proceso de intervención iniciado cuando estos jóvenes se encontraban en la referida red de atención. Con este Programa se busca garantizar una continuidad en el proceso de intervención, posibilitando contar con un dispositivo de acogida con independencia de su edad.

La puesta en marcha de este equipo de trabajo tiene su origen en la detección, por parte de los responsables de la atención a personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid, de un grupo cada vez mayor de jóvenes en situación de calle y que, en las sucesivas Campañas de Frío, aparecen para solicitar acogida y diversos apoyos sociales.

Este aumento del número de jóvenes, o la cada vez más reducida edad de los usuarios de estos servicios, ha impulsado al estudio y a la búsqueda de un modelo de atención especializado para este colectivo juvenil.

Estos jóvenes, que por regla general no aceptan ser considerados “indigentes” o “personas sin hogar” y que no suelen acceder a los recursos disponibles para este colectivo, ya que evitan los albergues, los comedores, los roperos, e incluso la intervención de los servicios de emergencias

sociales, precisan de apoyos específicos para no alargar su situación de vulnerabilidad y así tratar de evitar el deterioro que producen las estancias prolongadas en la calle, que en los jóvenes actúa con mayor velocidad, dada su fragilidad e inmadurez.

Desde esta perspectiva ha sido necesario diseñar una metodología que permitiera captar a estos jóvenes y que posibilitara actuar de forma inmediata ante las situaciones de carencias más básicas de alojamiento, alimentación, salud e higiene; y con ellas, tratar de favorecer desde el principio una relación de confianza y seguridad.

Se parte de la hipótesis de que para iniciar un itinerario de inserción sociolaboral con un joven, al que previamente se ha considerado que posee unas mínimas capacidades para desarrollar una actividad laboral, es imprescindible que las necesidades básicas estén cubiertas.

Se cuenta con un equipo consolidado de técnicos de referencia de cada chico o chica que accede al servicio, con especialización en tres áreas fundamentales como alojamiento, recursos sociales y asesoría jurídica.

De cara a garantizar un seguimiento de la población, así como afianzar la inserción social de estos jóvenes, el programa se articula a su vez en tres áreas de intervención.

### Área Recursos Sociales

Respecto a la gestión del área de Recursos Sociales, lo más destacable ha sido dar continuidad a uno de los objetivos principales. Éste es nuestra participación en la red de recursos de atención a población con problemáticas similares a las que presentan nuestros jóvenes.

Para este trabajo en red ha sido preciso dar a conocer el Programa a los profesionales concretos que han trabajado directamente con los jóvenes que se atiende. Se observa que en ciertos ámbitos este Programa está empezando a conocerse más y se empieza a considerar como opción clara para la derivación de posibles casos.

### Área Jurídica

Desde el Área jurídica se ha continuado trabajando para tratar de resolver las numerosas dificultades legales que presentan los jóvenes atendidos en el Programa y que impiden su integración social y laboral. Se dan dos problemáticas bien diferenciadas pero que en muchas ocasiones aparecen unidas:

- Por un lado los jóvenes inmigrantes que se encuentran en situaciones de irregularidades administrativas muy diversas.
- Por otro lado, los jóvenes con causas judiciales penales o de delitos que al ser menores de edad y estar pendientes de sentencia, ven impedida la tramitación de los permisos de trabajo, lo que obstaculiza la agilidad del proceso de integración en la sociedad.

### Área Alojamientos Alternativos

El objetivo es asegurar un alojamiento adecuado a los jóvenes, de forma rápida y estable, que permita iniciar un proceso de inserción sociolaboral eficaz.

Un factor que ha resultado crucial para el mantenimiento de la red creada de pensiones y hostales ha sido la inmediatez de las intervenciones, la rapidez con la que se han afrontado los conflictos y la presencia física y telefónica

constante de los técnicos del Programa que ha favorecido un clima de confianza y cercanía que se ha transmitido en la relación con los jóvenes participantes.

Todo ello ha permitido establecer una estructura permanente y consolidada que da una gran flexibilidad y mayor capacidad de respuesta para los técnicos del Programa, que se ve reflejado directamente en la intervención con los jóvenes atendidos.

### Datos cuantitativos

En el año 2012 se ha atendido a 81 jóvenes en situación de calle en la ciudad de Madrid. Del total, un 81 % son varones frente a un 19% de chicas. La proporción se mantiene respecto del año pasado. En cuanto a la nacionalidad, 43% (35) eran españoles y 57% (46) extranjeros.

Los jóvenes acuden derivados por distintos servicios:

Servicios	Nº Jóvenes
Campaña Municipal contra el Frío	5
Central Samur Social	7
Centros de SS.SS.	24
Programa Medidas Judiciales	8
Programa Municipal de apoyo prelaboral	4
Programa extutela Junco	10
Otros	23
Total	81

Uno de los objetivos fundamentales a alcanzar desde este programa, además de atender sus necesidades de alojamiento, manutención o transporte, ha sido fomentar su empleabilidad para mejorar y estabilizar sus situaciones personales. En el 2012 se han realizado **37** contratos laborales con una duración mínima de un mes.

#### **4.2.10 Campaña Municipal contra el frío 2011/2012.**

La Campaña de Frío constituye una de las actuaciones más significativas de las que se desarrollan en el marco del Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Su trascendencia e influencia en el funcionamiento de la red es considerable.

La primera Campaña de Frío se puso en marcha en el invierno del año 1987, para lo cual, se habilitó un antiguo Pabellón de los utilizados en las “Ferias del Campo” que se organizaba en años anteriores en la Casa de Campo. El objetivo en ese momento era muy básico, concretamente incrementar el número de plazas de acogida para responder al incremento de la demanda de atención que se producía durante el invierno.

De esta forma y desde ese momento (1987), se viene desarrollando, de forma ininterrumpida, todos los años la correspondiente Campaña Municipal contra el Frío la cual, como resultado de su evolución, va incorporando nuevos recursos y mejoras en los procesos de atención. El resultado es que en la Campaña 2.011/12 ha supuesto, la puesta en marcha de **474 plazas** de acogida y de otras actuaciones que más adelante se presentarán.

Los objetivos de la Campaña de Frío son los siguientes:

- Incremento de la capacidad de acogida.

- Puesta en marcha de nuevos dispositivos.
- Incremento de la intervención en calle con las Personas sin Hogar con mayor grado de desarraigamiento y exclusión.
- Favorecer el establecimiento de un trabajo coordinado y en red entre el Ayuntamiento de Madrid y las Entidades de la Iniciativa Social.

La Campaña Municipal contra el Frío supone, a su vez, una oportunidad de coordinación y de trabajo conjunto con otras áreas municipales como el Área de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad (Policía Municipal y Madrid Salud).

Durante la campaña se proporciona apoyo y refuerzo desde todos los centros de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. La campaña 2011/12 tuvo una duración de **127 días**, con inicio el 25 de noviembre de 2011 hasta el 31 de marzo de 2012.

Los recursos municipales específicos operativos para la campaña son los siguientes:

- Centro de Emergencias contra el Frío Pinar de San José (distrito de Latina).
- Centro de Día de Pinar de San José.
- Dispositivo alternativo (distrito de Villa de Vallecas).
- Plazas en pensiones.

A estos recursos temporales hay que añadir la red estable de Atención a Personas Sin Hogar, es decir, el Centro de Acogida San Isidro, Samur Social, Centros Abiertos, Albergue de San Juan de Dios, San Martín de

Porres, etc., que intensifican su atención en los momentos más críticos del periodo de la Campaña.

Se debe hacer hincapié en que la Campaña Municipal contra el Frío no se limita a proporcionar una plaza de alojamiento, sino que además, posibilita movilizar recursos sanitarios y sociales que inciden en la población más excluida. Por este motivo se articulan otras actuaciones complementarias a los programas de atención social.

Los datos generales de esta campaña 2011/2012, se destacan a continuación:

Respecto a los datos de atención, cabe destacar que el total de las personas atendidas ha sido de 1.575:

- Hombres 1.426 (90,54%)
- Mujeres 149 ( 9,46% )
- Extranjeros 59,75%
- Españoles 40,25%
- Edad media: 41,59 años
- Nivel de ocupación 95,58%
- 784 Usuarios han sido derivados a otros recursos de la red estable.

## CENTRO DE EMERGENCIAS CONTRA EL FRÍO PINAR DE SAN JOSÉ.

Este centro cuenta con 150 plazas distribuidas en 120 plazas para hombres y 30 plazas para mujeres. Se proporciona además de las prestaciones de manutención, las de atención social y sanitaria.

Indicadores	2007/8	2008/9	2009/10	2010/11	2011/12
Total Plazas	87	87	87	87	150
Total personas atendidas:	866	825	954	862	888
Mujeres	187	172	205	184	138
Hombres	679	653	749	678	750
Procedencia:					
Españoles	374	369	396	327	443
Unión Europea	255	226	302	285	272
Otros países	237	230	256	250	173
Estancias	8.720	10.278	10.563	10.664	18.364

## **CENTRO DE DÍA DEL CENTRO DE EMERGENCIAS CONTRA EL FRÍO PINAR DE SAN JOSÉ.**

Se trata de un Centro de Día, de 30 plazas, ubicado en el Centro de Emergencias contra el Frío Pinar de San José, en el distrito de Latina. El objetivo de este dispositivo es dar respuesta a usuarios de Campaña contra el Frío que presentan problemas sanitarios o similares y que requieren una mayor atención social.

Total De Personas Atendidas 114	
Hombres	Mujeres
123 (78,34%)	34 (21,66%)

## **EQUIPAMIENTO ALTERNATIVO PROVISIONAL.**

En noviembre de 2003, se produjo una importante novedad consistente en la puesta en marcha de un Dispositivo de Acogida Alternativo que venía a sustituir la apertura de la boca de Metro de anteriores campañas. Este nuevo recurso se ubicó en la Casa de Campo y se articularon las medidas necesarias para favorecer el traslado de los usuarios desde Atocha a Casa de Campo, con el fin de favorecer así el acceso de la población que en años anteriores acudía a la estación de Metro de Atocha.

En la Campaña 2005/2006 se procedió a la instalación del Dispositivo Alternativo, proporcionado por el Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA), en unas instalaciones de la Agencia de Empleo de Villa de Vallecas. Este equipamiento ha seguido abriendose en cada campaña. Cuenta con 130 plazas.

En la presente Campaña, el dispositivo permaneció abierto 100 días de los 127 que dura la campaña.

Se han atendido a un total de **733** personas, de ellas 214 han sido españolas y 519 extranjeras.

#### **Datos de las estancias producidas en el Equipamiento Alternativo.**

	Estancias	%
Españoles	3.382	27,48%
Extranjeros	8.926	72,52%
Total	12.308	100%

Se ha producido una media de ocupación de 123,08 personas por día. El 95% de las personas que acudieron a este centro lo realizaron por iniciativa propia a través del autobús que les trasladaba desde Atocha al Equipamiento Alternativo. El resto fueron trasladados por Policía Municipal o Samur Social.

#### **PLAZAS DE PENSIÓN.**

Es un recurso que permite la gestión directa de un número de plazas en pensión hasta un máximo de 6.500 estancias. Se constituye en un interesante y novedoso recurso en la Campaña contra el Frío. Se inició el 27 de noviembre del 2011 y finalizó el 31 de marzo 2012.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Número de Personas	30	42	79	85	125	224	120
Mujeres	1	35	11	7	16	19	19
Hombres	29	7	68	78	109	205	101
Media/Persona/Día	30	35	34	43	47	52	52,85
Número total de Estancias	3.500	4.000	5.000	5.500	6.000	6.500	6.500

Durante esta campaña, han sido atendidas un total de **120** personas, de las cuales 69 (57,50%) han sido españoles y 51 personas (42,50%) extranjeras. Por sexos han sido atendidas un 15,83% (19) mujeres y el 84,17% hombres (101).

#### **COLABORACIÓN DE LAS ENTIDADES SOCIALES QUE INTERVIENEN EN LA CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO.**

La Red de Centros de FACIAM y otras entidades sociales, en el marco de la Campaña de Frío colaboran en la misma con el fin de complementar e incrementar la respuesta de atención a las Personas Sin Hogar durante dicho periodo. En este sentido, tanto las entidades de voluntarios que trabajan en la calle, así como aquellas que proporcionan acogida, optimizan e incrementan sus actuaciones. Seguidamente se presenta el número de estancias que ha proporcionado cada uno de los centros de acogida de las entidades sociales que colaboran en la Campaña de Frío.

Centros	Nº Estancias
San Juan de Dios	16.520
San Martín de Porres	7.807
CEDIA	4.632

#### **4.2.11 Programa con la Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados (FACIAM).**

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales cuenta con un importante Convenio con la Federación de Asociaciones de Centros para Ayuda e Integración de Marginados (FACIAM). En esta Federación se integran la mayor parte de los programas y Centros de la Iniciativa social que atiende a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid. Este Convenio posibilita en gran medida, configurar una red mixta de atención a dicho grupo social y a su vez, se convierte en un instrumento de apoyo a la iniciativa social, la cual, aporta un importante número de recursos para la atención a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid.

En este sentido, hay que señalar que la Federación de Asociaciones de Centros para Ayuda e Integración de Marginados (FACIAM) viene desarrollando, desde el año 1981, la atención a personas sin hogar a través de los distintos centros y servicios con los que cuenta dicha Federación, manteniendo diversos sistemas de colaboración con el Ayuntamiento. Cabe indicar que en un principio dicha colaboración se basaba en un sistema de apoyo a través de Subvenciones. Posteriormente, se comenzaron a firmar los correspondientes convenios con el fin de estabilizar la relación institucional.

Este Convenio, a su vez, se relaciona con un Convenio suscrito entre la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid para mejorar la atención a Personas Sin Hogar, a través del impulso institucional y económico de ambas instituciones.

El Convenio con FACIAM, posibilita, como se ha indicado, generar una red mixta, amplia y diversificada de atención a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid.

Seguidamente, se presentan los datos de atención de los diferentes centros que integran la red de FACIAM.

DATOS DE ATENCIÓN DE CENTROS DE FACIAM		Plazas	2011	
			Personas atendidas	Número estancias
San Juan de Dios	Albergue	140	1.008	42.882
	Piso de Acogida	4	4	1.003
San Martín de Porres	Albergue	62	229	18.843
	Piso de Acogida	22	36	5.682
	Mini-residencia	12	17	2.192
	Talleres	25	43	
	Orientación Laboral	25	99	
	ECA-Empleo con apoyo	50	185	
Apostólicas del C. Jesús	Atención Jurídica		51	
	Atención Psicológica		255	
	Primera Atención, acompañamiento social		1.251	
	Proyecto RMI: seguimiento individualizado, prevención, exclusión social crónica		103	
	Talleres. Lengua y cultura española, informática básica, Internet, empleo, Orientación laboral, habilidades, manualidades		884	
	Programa de Actividades de Ocio		108	
	Proyecto inmigrantes		201	
	Servicio atención necesidades básicas: comedor, duchas, lavandería		1.251	
Santa María de la Paz	Albergue	112	193	37.595

CEDIA	Acogida		1.565	
	Primera atención		876	
	Programa Intervención Psicosocial		825	
	Centro de día - Talleres		84	1.336
	Emergencias	3	133	
	Centro de Noche	40	844	14.710
	Pensiones		32	
Fundación Impulso Solidario	Alojamientos en recursos residenciales CARITAS		8	
	Comedor		441	

#### **4.2.12 Foro Técnico local sobre las Personas sin Hogar en Madrid.**

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales cuenta, entre sus estructuras de participación y de propuesta, con el Foro Técnico Local, órgano en el que participan las Administraciones y las entidades sociales que están comprometidas en la atención a las Personas Sin Hogar.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid, se pone en marcha, por Decreto de Alcalde, el 28 de diciembre de 2004 y constituye un espacio estable de estudio y de coordinación de los diversos y múltiples agentes intervenientes, con el fin de favorecer así procesos de actuación globales, integradores y complementarios, capaces de responder a la compleja, diversa y cambiante realidad que presenta el colectivo social de las Personas Sin Hogar; profundizar en el conocimiento de las condiciones de exclusión de las Personas Sin Hogar y es de vital importancia para poder

mejorar las intervenciones sociales y las redes de atención, tanto en el ámbito de la prevención como de la asistencia.

Se concibe como un Órgano Colegiado de carácter consultivo, cuya finalidad es conocer en profundidad la realidad de las condiciones de exclusión de las Personas Sin Hogar y proponer acciones de respuesta social para las personas afectadas. De igual modo, supone un instrumento para sensibilizar a la ciudadanía.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar tiene los siguientes objetivos:

1. Recoger y analizar la información que se produce en relación a las “Personas Sin Hogar” en nuestra ciudad, analizando sus perfiles, demandas y necesidades de respuesta.
2. Proponer investigaciones y estudios cuyos objetivos sean mejorar la calidad asistencial y adecuar la misma a las complejas y diversas necesidades de dicho colectivo social.
3. Trabajar en la prevención de los factores que inciden en el desarrollo de procesos de “Sinhogarismo”. La prevención es de suma importancia para el abordaje de este problema, y es entendida aquí como la observación, el estudio y elaboración de propuestas de sistemas, métodos y técnicas para evitar su aparición.
4. Desarrollar medidas de sensibilización social entre la población en general, favoreciendo así actividades de acogida y de aceptación social.

5. Generar discursos positivos en los Medios de comunicación que favorezcan una actitud constructiva y solidaria en la población.
6. Proponer medidas de optimización y adecuación de la red asistencial especializada en la atención a Personas Sin Hogar.
7. Favorecer el desarrollo de acciones coordinadas y transversales, promovidas desde las diferentes Áreas sectoriales del Ayuntamiento y desde la propia iniciativa social.
8. Formular recomendaciones y propuestas de actuación a Organismos, Entidades, Instituciones competentes en la materia, que trabajen en el municipio de Madrid.

Estos objetivos se concretan en las siguientes funciones:

1. Proponer la realización de estudios e informes periódicos.
2. Difundir los resultados de los estudios e informe periódicos.
3. Sugerir medidas para una mejora en las Intervenciones Sociales en el ámbito de la atención a las Personas Sin Hogar.
4. Sugerir propuestas para la mejora de la red asistencial a este grupo social.
5. Generar y articular medidas de sensibilización social que favorezcan las actitudes sociales de acogida y aceptación de las Personas Sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid lo componen representantes de las diferentes Direcciones Generales del Ayuntamiento de Madrid relacionados con la atención a Personas Sin Hogar, representantes de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid,

las entidades sociales que están comprometidas con dicho grupo social y los grupos políticos municipales. Se trata de una estructura muy participativa donde intervienen los diferentes agentes sociales que dan respuesta a las Personas Sin Hogar de nuestra ciudad.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid se adscribe al Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, la cual, es competente en la planificación, análisis y evaluación de las políticas sociales dirigidas a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid. Su funcionamiento se desarrolla a través de las sesiones plenarias y las comisiones de trabajo creadas a tal efecto. En este sentido, cabe señalar que se han creado las siguientes comisiones, como espacio de debate y reflexión sobre las diferentes Áreas de intervención:

- Comisión de Atención.
- Comisión de Inclusión

A lo largo de 2012 las reuniones del Foro han sido las siguientes:

FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR	
2012	
PLENARIOS	2
COMISIONES:	12
Atención	6
Inclusión	6

#### **4.2.13 Programa de Trabajo en Beneficio de la Comunidad.**

El 4 de mayo de 2009 se firmó el convenio de colaboración entre la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y el Ayuntamiento de Madrid para el cumplimiento de Penas de Trabajos en Beneficio de la Comunidad.

En cumplimiento de dicho convenio, el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, a través de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades y del Departamento de Samur Social y Atención a las Personas sin Hogar adquirió los siguientes compromisos:

El Ayuntamiento de Madrid se compromete a facilitar un número de plazas a los penados residentes en su municipio, con las especificaciones que figuran en el anexo del Convenio, para el cumplimiento de penas de trabajo en beneficio de la comunidad, en las condiciones establecidas en el artículo 49 del Código Penal y en el Real Decreto 515/2005.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de los órganos o servicios habilitados para ello, se comprometió a impartir los conocimientos necesarios para que la actividad desplegada por los penados pudiera ser cumplida eficazmente, y facilita el material necesario para la realización del trabajo.

Los Servicios Sociales penitenciarios, previo consentimiento del penado, facilitan información sobre su capacidad laboral al Ayuntamiento de Madrid y propone los candidatos que consideran más idóneos para el desarrollo de la actividad. El Ayuntamiento de Madrid procede a admitir o rechazar a los candidatos, según sus criterios de valoración, lo que es comunicado a los Servicios Sociales Penitenciarios con inmediatez.

Durante el cumplimiento de la condena el penado sigue las instrucciones que recibe del Juez de Vigilancia Penitenciaria y de los Servicios Sociales Penitenciarios.

En cuanto al desarrollo de las tareas que realizan sigue las instrucciones del Centro en el que prestan su trabajo en el ámbito de actuación y competencias del Ayuntamiento de Madrid. A lo largo del año 2012 han sido **55** personas las que han realizado sus trabajos en beneficio de la comunidad en diversos centros de atención a Personas sin Hogar.

Los perfiles de dichos trabajos han sido:

a. Auxiliar de cuidados asistenciales, realizando las siguientes tareas:

- Acompañamiento de usuarios a citas administrativas y consulta médica.
- Acompañamiento de usuarios para pasear.
- Acompañamiento de usuarios en actividades lúdicas y de ocio tanto fuera del Centro como dentro del mismo.
- Participación en tareas de ocio en el Centro.
- Participación y colaboración en los diferentes talleres que se organizan en los Centros.
- Realización de gestiones administrativas y similares solicitadas por los equipos técnicos.
- Aquellas otras que se consideren similares a las señaladas anteriormente.

b. Mozos de almacén, mensajería y montaje.

- Se trata de un personal que desarrolla tareas de apoyo mecánico en los correspondientes centros; traslado de material, traslado de correo, montaje de mobiliario, etc..... Se destinan a los diferentes centros que así se consideran oportunos

El seguimiento del programa de Trabajos en Beneficio de la Comunidad se ha concretado en el mantenimiento de una estrecha coordinación puntual para informar con el interlocutor proporcionado por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias tanto del inicio, la finalización así como de las incidencias que se producen en el cumplimiento de la pena, y por otro lado, se exige la observancia del cumplimiento de las tareas en los centros destinados.





# ***Departamento de Inclusión Social***

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades



## **5. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL.**

El Departamento de Inclusión Social tiene asignadas las siguientes funciones:

- 1) Desarrollar actuaciones dirigidas a garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social.
- 2) Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.
- 3) Impulsar las actividades necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.
- 4) Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Inclusión Social.
- 5) El seguimiento de las ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y emergencia social gestionadas por los Servicios Sociales de los Distritos y la gestión de los servicios funerarios gratuitos de carácter social.

Para el cumplimiento de estas funciones el Departamento de Inclusión Social cuenta con un equipo de 3 profesionales distribuidos en una Jefatura de departamento, una Jefa de Sección y un adjunto a la Sección y un equipo administrativo formado por 3 profesionales.

La exclusión social constituye un fenómeno inherente al desarrollo de las sociedades avanzadas. La reducción de los niveles de pobreza y exclusión social se ha convertido en uno de los objetivos básicos de la actuación municipal y por ello, el Ayuntamiento de Madrid aprobó el Plan de Inclusión Social que tiene como objetivo prioritario garantizar la atención específica a los sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social.

El Plan articula la política de inclusión social del Ayuntamiento de Madrid y sirve de instrumento de coordinación de las distintas áreas municipales que trabajan con poblaciones en situación de vulnerabilidad y las administraciones implicadas, junto con las entidades y agentes sociales.

A continuación, se presentan las actuaciones desarrolladas en materia de inclusión social.

## **5.2. EL PLAN DE INCLUSIÓN SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID**

El Ayuntamiento de Madrid está llevando a cabo el Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid 2010-2012, implementando las políticas necesarias para prevenir y paliar este fenómeno, contribuir a la consecución de un desarrollo social adecuado y promover la igualdad y la libertad de todas las personas que viven en Madrid.

El Plan concibe la exclusión social como un fenómeno multidimensional que afecta a distintas áreas: la capacidad económica, la vivienda, el empleo, la salud, las relaciones comunitarias, la educación, la cultura, etc. Este carácter complejo de la exclusión implica que la elaboración y desarrollo de las políticas de inclusión ha de realizarse de un modo coordinado y adoptando

un punto de vista integral, que evite abordar el fenómeno de la exclusión de un modo aislado y con actuaciones segmentadas.

El **Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid 2010-2012** constituye la contribución más importante del Ayuntamiento de Madrid a los requerimientos de la estrategia europea de Inclusión Social, y representa, a su vez, el compromiso del Ayuntamiento con la igualdad de oportunidades y el fomento de la autonomía y la libertad de las personas más vulnerables de la sociedad.

En el año 2012 se ha realizado la evaluación de las actuaciones llevadas a cabo en el año 2011. Sobre los resultados de esta evaluación, el grado de cumplimiento de las acciones comprometidas es, en términos generales, bastante elevado con un 72% de las metas cumplidas y un 11% de metas parcialmente cumplidas.

Respecto a la estrategia Nº 1: “**Favorecer el acceso al empleo de las personas en situación o riesgo de exclusión social**”, de las 17 actuaciones previstas en el 2011, se han realizado un total de diez, que cumplen con las metas previstas (59%), y otras dos actuaciones se han logrado cumplir de modo parcial. Las acciones más destacadas, entre ellas, la actividad de los Centros Municipales de Formación para personas desempleadas y los programas mixtos de formación y empleo, obras y servicios.

Sobre la estrategia Nº 2: “**Garantizar el acceso a la atención social y prestaciones básicas de las personas en situación o riesgo de exclusión**”, las actuaciones realizadas desde los Servicios de Atención Social Primaria, constituyen uno de los pilares fundamentales en la inclusión social y de las veintitrés actuaciones previstas, en 2011 se han puesto en

marcha diecisiete, de modo que los niveles de cumplimiento alcanzan el 74%.

En la estrategia Nº 3, “**Mejorar los niveles de protección social facilitando el acceso a los servicios y prestaciones de los diferentes sistemas municipales de bienestar**”, de las veintiséis actuaciones con que cuenta, en veintiuna se cumplieron las metas previstas (81%) y en otras tres (11%) las metas se cubrieron parcialmente. Los datos más relevantes se relacionan con los servicios dirigidos a los colectivos vulnerables en referencia a los programas sanitarios municipales, los programas frente a la exclusión educativa y la capacidad de acceso a la vivienda de estos colectivos.

Sobre los resultados de la estrategia Nº 4, “**Desarrollar estrategias preventivas**”, que aglutinen los objetivos dirigidos a incidir en los factores que suponen un riesgo de exclusión y reforzar el papel de la estructura familiar como factor de protección, de las veintiuna actuaciones previstas, dieciséis cumplieron las metas establecidas (76%) y en cuatro (19%) las metas se cubrieron parcialmente.

En la Estrategia Nº 5: “**Promover la incorporación social de los colectivos más vulnerables**”, se observa un nivel elevado de cumplimiento que alcanza el 71% del total de las actuaciones previstas.

Respecto a los resultados de la estrategia Nº 6, “**Facilitar la participación de los agentes sociales**”, hay que señalar la consecución de dos de sus principales actuaciones: La aprobación del Pacto Local por el Empleo con el consenso de los agentes sociales (UGT, CCOO y CEIM-CCE) y la participación en las convocatorias de subvenciones a proyectos y actividades de iniciativa social, con un presupuesto ejecutado de 1.840.626,39 €.

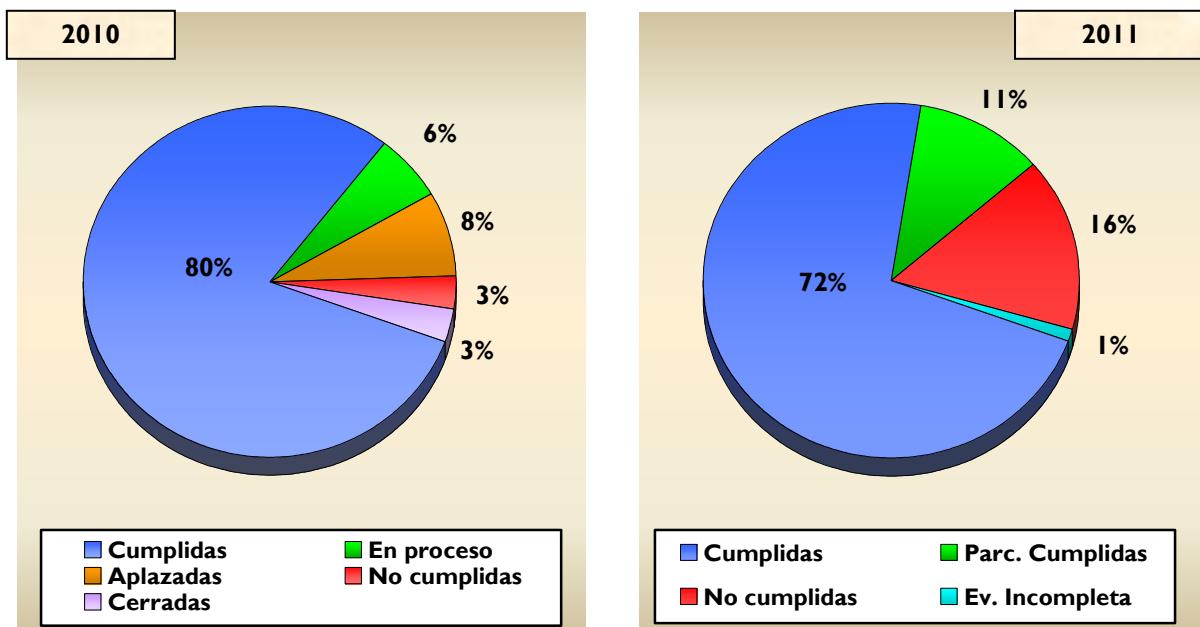
## CUADROS COMPARATIVOS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

A continuación se presenta el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en el Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid, según líneas estratégicas en los años 2010 y 2011.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	Cumplidas		En proceso/ Parc. Cump.		Aplazadas		No cumplidas		Cerradas		Evaluación incompleta
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2011
1. Acceso empleo	12 (71%)	10 (59%)	1 (6%)	2 (12%)	2 (12%)	(*)	1 (6%)	5 (29%)	1 (6%)	(*)	0 (0%)
2. Acceso atención social	14 (61%)	17 (74%)	4 (17%)	1 (4%)	4 (17%)	(*)	1 (4%)	5 (22%)	--	(*)	0 (0%)
3. Mejora protección	24 (92%)	21 (81%)	--	3 (11%)	1 (4%)	(*)	1 (4%)	2 (8%)	--	(*)	0 (0%)
4. Desarrollo estrategias preventivas	19 (90%)	16 (76%)	1 (5%)	4 (19%)	--	(*)	--	1 (5%)	1 (5%)	(*)	0 (0%)
5. Incorporación social colectivos vulnerables	93 (84%)	79 (71%)	7 (6%)	13 (12%)	6 (5%)	(*)	3 (3%)	17 (15%)	2 (2%)	(*)	2 (2%)
6. Participación agentes sociales	5 (50%)	7 (70%)	--	0 (0%)	3 (30%)	(*)	--	3 (30%)	2 (20%)	(*)	0 (0%)
<b>TOTAL</b>	<b>167 (80%)</b>	<b>150 (72%)</b>	<b>13 (6%)</b>	<b>23 (11%)</b>	<b>16 (8%)</b>	<b>(*)</b>	<b>6 (3%)</b>	<b>33 (16%)</b>	<b>6 (3%)</b>	<b>(*)</b>	<b>2 (1%)</b>



Evolución del grado de cumplimiento general de las actuaciones del Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid en el período 2010-2011.



Asimismo, en el desarrollo de la sexta estrategia, “Movilizar y promover la participación de los agentes sociales”, el 17 de diciembre de 2012, se celebraron las reuniones de la **Comisión de Seguimiento** y del **Foro Municipal de Inclusión**.

La **Comisión de Seguimiento** está integrada por representantes de las distintas Áreas de Gobierno Municipal y de la Administración Autonómica con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento y reorientar, si fuese preciso, alguna de las acciones comprometidas del Plan y dar respuesta a posibles necesidades emergentes.

El **Foro Municipal para la Inclusión** es un órgano colegiado de carácter interdepartamental que tiene por objeto favorecer la comunicación y la

coordinación de los distintos agentes que inciden en la lucha contra la exclusión en la Ciudad de Madrid, y promover líneas de investigación que permitan prevenir y paliar factores de riesgo que generan situaciones de exclusión.

En 2012 se inició, como se había acordado en 2011, el funcionamiento de las Comisiones de Seguimiento de la Exclusión en cada Foro o Consejo Sectorial, que elevarán informes, propuestas y recomendaciones desde su ámbito al Foro Municipal por la Inclusión:

### **5.3. ALOJAMIENTOS NO INSTITUCIONALIZADOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.**

El Programa de Alojamientos no Institucionalizados con acompañamiento social pretende contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión a través de recursos de alojamientos alternativos en el municipio de Madrid, que permitan incidir a lo largo del proyecto en la mejora de su capacidad de autonomía y de sus redes sociales, a través del acompañamiento social y la relación de ayuda.

El Programa, a través de los diferentes recursos residenciales, ha permitido utilizar herramientas de intervención (pisos y pensiones), para atender las necesidades a las que pretende responder: emergencia, prevención y tratamiento ante la desinstitucionalización.

Está estructurado en tres subprogramas:

#### **5.3.1 Subprograma de Emergencias.**

Este subprograma tiene dos objetivos, uno de ellos es atender situaciones de emergencia social cuando las personas pierden su alojamiento de forma

temporal o definitiva. Asimismo, es un recurso de apoyo temporal a las situaciones de emergencia derivadas por el Samur Social.

El otro objetivo es realizar un acompañamiento social complementario, para cubrir necesidades básicas que surgen como consecuencia de la emergencia.

Las actividades desarrolladas, en ambos supuestos, son el alojamiento y acompañamiento de las personas derivadas por el Samur Social, a plazas de pensiones y a 7 plazas de acogida, destinadas a resolver, con prioridad, las situaciones de emergencia de forma temporal.

### **5.3.2 Subprograma Preventivo.**

Tiene por objeto prevenir la consolidación de un proceso de exclusión social con pérdida de alojamiento, a través del acompañamiento social vinculado a un recurso residencial. Asimismo, pretende mejorar las competencias personales y sociales a través de itinerarios socio-residenciales individuales, la información, la formación, la promoción de la convivencia y la mejora de las redes sociales, para prevenir futuros riesgos de vulnerabilidad o exclusión social.

El acompañamiento social se realiza en coordinación con los diferentes Servicios Sociales Municipales tratando de cubrir la necesidad de alojamiento con una estancia de carácter temporal durante un plazo determinado por las circunstancias personales.

### **5.3.3 Subprograma de Desinstitucionalización.**

Tiene como objetivo posibilitar la desinstitucionalización de personas residentes en los Centros de Acogida de la Red Municipal a través de un recurso residencial más independiente, con acompañamiento social que favorezca su proceso de autonomía y recuperación personal y social a través de la adquisición de habilidades para el manejo y mantenimiento de un alojamiento autónomo, habilidades de convivencia y fomento de redes sociales.

Las actividades, en estos dos subprogramas abarcan diferentes actuaciones como son el alquiler y mantenimiento de las viviendas asignadas; las entrevistas de valoración e información del programa y recursos disponibles; cumplimentar los documentos necesarios vinculados al compromiso personalizado; derivación a otros recursos y acompañamiento a los distintos servicios de empleo, salud, educación, ocio, entre otros, pero es importante destacar la coordinación con los profesionales de los servicios de donde proceden las derivaciones (Servicios Sociales Municipales, Samur Social...) y con los recursos u otros servicios a los que son derivados como apoyo en la prevención.

La intervención social que se desarrolla en el Programa es flexible, adaptada a las necesidades individuales, a las capacidades y a los diferentes ritmos, en los procesos de mejora de cada una de las personas atendidas en cada uno de los subprogramas.

Las actuaciones se realizan en coordinación con los profesionales de referencia del Samur Social, de los Servicios Sociales de Atención Primaria y de los Centros de Atención de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

El Programa posibilita el alojamiento de personas que carecen de vivienda, al disponer de 57 plazas en pisos, distribuidas en 14 viviendas y 50 plazas en pensiones.

#### 5.3.4 Datos de Atención.

##### 5.3.4.1 Personas alojadas y con intervención.

Este proyecto ha posibilitado el desarrollo de una red de pisos de alojamientos no institucionalizados ubicados en contextos normalizados y complementados con recursos de acompañamiento social. El Proyecto ha permitido que en el año 2012 fueran atendidas **194** personas. En el siguiente cuadro se observa la distribución de los participantes en cada uno de los subprogramas.

	Hombres	Mujeres	Total
Personas atendidas	136	58	194
S. de Emergencias	6	5	11
S. de Prevención	100	45	145
S. Desinstitucionalización	30	8	38

##### 5.3.4.2 Personas atendidas que han causado baja en el Programa.

En el año 2012 han causado baja del Programa de Alojamientos no Institucionalizados 106 personas (55%), como se puede observar en la tabla

siguiente. La mayor rotación de personas se produce en el Subprograma de Prevención (69 personas)

	Hombres	Mujeres	Total
Personas en intervención que causan baja	70	36	106
S. de Emergencias	6	4	10
S. de Prevención	49	20	69
S. Desinstitucionalización	15	12	27

#### 5.3.4.3 Nivel de ocupación de plazas.

El nivel de ocupación de las plazas ha sido elevado, tal y como aparece reflejado mensualmente en el siguiente cuadro:

	E	F	M	A	M	JN	JL	A	S	O	N	D
Estancias	103	99	97	96	94	100	101	87	84	92	91	93
Altas	7	5	5	4	7	17	15	4	3	10	10	10
Bajas	10	3	7	11	9	14	18	6	4	11	8	5
% Nivel de ocupación	96,3	92,5	90,7	89,7	87,9	93,5	94,4	81,3	78,5	86	85	86,9

Los porcentajes se obtienen del número de plazas totales (máxima ocupación). En ningún momento del año la ocupación del conjunto de plazas en pisos y pensiones ha disminuido a umbrales menores al 78 % de su máxima capacidad, considerando el máximo según las plazas establecidas para el programa.

Los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria son los que han realizado el mayor número de derivaciones, con un total de 91 personas (47%) es importante destacar que 78 personas han sido derivadas al Subprograma de Prevención (86%).



#### 5.3.4.4 Procedencia de la demanda.

El desglose de los datos se muestra a continuación:

PROCEDENCIA DE LA DEMANDA	Nº DE DEMANDAS
Servicios Sociales de Atención Primaria	91
Centros de Atención a PSH	61
Samur Social - Emergencias	13
Samur Social – Equipos de Calle	8
Plan Municipal contra el frío	0
Programa jóvenes en riesgo	21
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>



#### 5.3.4.5 Distribución territorial de las derivaciones desde Servicios Sociales de Atención Primaria.

TOTAL: 91 PERSONAS DERIVADAS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA			
DISTRITO	Nº DE PERSONAS	DISTRITO	Nº DE PERSONAS
Centro	20	Carabanchel	14
Arganzuela	4	Usera	1
Retiro	2	Puente de Vallecas	15
Salamanca	2	Moratalaz	1
Chamartín	4	Hortaleza	1
Tetuán	3	Villa Vallecas	1
Chamberí	3	Vicálvaro	1
Fuencarral	2	San Blas	5
Moncloa - Aravaca	8	Barajas	1
Latina	3	TOTAL	91

#### 5.3.4.6 Distribución de grupos por edad.

La distribución por grupos de edad, es muy heterogénea, concentrándose el 35% en el tramo comprendido entre los 51 y los 60 años de edad. Otro intervalo significativo es el de jóvenes entre 18 y 22 años, que representan un 15% de las personas atendidas.

#### 5.3.4.7 Personas incorporadas al Programa en 2012.

De las 194 personas atendidas en el programa, 99 han sido personas nuevas, por lo cual un 51% se han incorporado al proyecto en 2012. Dos de cada tres personas atendidas tienen nacionalidad española.

PERSONAS INCORPORADAS AL PROGRAMA			
	Con intervención anterior a 2012	Nuevas Año 2012	TOTAL
Españoles	60	74	134
Extranjeros	35	25	60
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>99</b>	<b>194</b>

#### 5.3.4.8 Estado Civil.

En relación al estado civil, la mayoría de las personas son solteras (el 59 %), y, en segundo lugar, las personas que han tenido una ruptura en su relación familiar (divorciados, separados), que representan el 13%.

ESTADO CIVIL					
	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
soltero	48	35	22	9	114
casado	9	3	6	4	22
divorciado	14	5	5	0	24
viudo	3	1	3	2	9
separado	14	1	8	0	23
pareja de hecho	1	0	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>194</b>

#### 5.3.4.9 Personas con tratamiento por enfermedad física, mental y/o adicciones.

En este apartado destaca el elevado número de personas que han participado en el proyecto y se encuentran en tratamiento por enfermedad física, mental y/o adicciones, ya que de las 194 personas que han

participado en el proyecto, más del 50% necesita atenciones específicas por problemas de salud (64%).

TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES					
	HOMBRES	% (n=194)	MUJERES	%(n=194)	% (n=194)
E. físicas	40	20,62	20	10,31	30,93
E. mentales	28	14,43	13	6,7	21,13
Adicciones	19	9,79	4	2,06	11,85
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>44,84</b>	<b>37</b>	<b>19,07</b>	<b>63,91</b>

#### **5.4. TALLERES DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL.**

Están dirigidos a la inserción socio-laboral de personas sin hogar o en situación de vulnerabilidad y riesgo social de la Ciudad de Madrid a través de actuaciones de contenido preventivo y rehabilitador, mediante actividades de formación prelaboral y laboral en Informática, Artesanía y Encuadernación, Auxiliar Doméstico y Alfabetización.

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales lleva a cabo esta iniciativa desde abril de 2008, a través de un contrato administrativo especial.

Los destinatarios son hombres y mujeres derivados desde los recursos de atención a personas sin hogar de la Ciudad de Madrid o que carecen de alojamiento y de los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria, que presentan una situación de riesgo social, con el objetivo de evitar que se instauren en procesos de exclusión social y potenciar su inclusión.

Los talleres están ubicados en el barrio de “Palacio”, del distrito Centro. Permanecen abiertos durante todo el año, de lunes a viernes, con horario de

8,30 a 18,30. Por la mañana realizan las actividades propias de los talleres, previa acogida, recepción y desayuno, dedicando las tardes a los seguimientos individuales por parte de los profesionales.

Cada taller dispone de 15 plazas simultáneas, con un total de 60 personas atendidas en los cuatro talleres. Estos se desarrollan con una periodicidad trimestral, con gran flexibilidad en cuanto a la incorporación de nuevas personas, según disponibilidad de plazas. Presentan una gradación en cuanto a los niveles de exigencia:

TALLER	NIVEL DE EXIGENCIA
Artesanía y encuadernación	Baja
Alfabetización	Baja
Auxiliar doméstico	Media
Informática	Medio-alta

Los participantes realizan los talleres como intervención complementaria a otros procesos de intervención social que se llevan a cabo desde las entidades y organismos que los derivan.

Además de la actividad formativa y de acompañamiento social, el proyecto posibilita, a los beneficiarios, el desayuno, la ducha, lavandería, ropero, alimentos, actividades socioculturales y apoyo psicológico.

#### 5.4.1 Datos de Atención.

En el año 2012 han participado un total de **115** personas, de las cuales, el 57%, son hombres (frente al 63% del 2011) y el 43% mujeres (frente al 38% del 2011). Hay un predominio de personas extranjeras (47%) y la media de edad oscila entre los 45 y los 50 años, correlacionando la variable menor edad con la participación en talleres de mayor exigencia.

En el año 2012, los datos de atención son los siguientes:

TALLERES	PERSONAS ATENDIDAS	HOMBRES	MUJERES	NACIONALIDAD		TOTAL	MEDIA EDAD
				ESP.	EXTR.		
ARTESANÍA Y ENCUADERNACIÓN	30	15	15	20	10	30	45,4
ALFABETIZACIÓN	27	17	10	11	16	27	37,3
AUXILIAR DOMÉSTICO	30	14	16	17	13	30	32,8
INFORMÁTICA	28	18	10	13	15	28	46,6
TOTAL	115	64	51	61	54	115	

#### 5.4.1.1 **Movilidad, altas y bajas.**

En cuanto a la movilidad de las personas atendidas: las nuevas altas en el año 2012 han sido 82 y las bajas 70 personas.

#### 5.4.1.2 **Procedencia y derivación.**

La mayor parte de las derivaciones corresponden a Centros de Atención a Personas sin Hogar, (49%), procedían de la Red Municipal, especialmente del Centro de Acogida San Isidro del cual han sido derivadas 36 personas.

Centro de Acogida San Isidro	36
Centro de Acogida Juan Luis Vives	8
Samur Social	8
Samur Social Mental	4
Servicios Sociales	5
Centro de Atención a Drogodependientes	10
Fundación Padre Garralda	2
Asociación Punto Omega	3
Centro de Inserción Social	10
Otras Entidades / Asociaciones	29
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>

Se puede apreciar que el 4% de los casos atendidos proceden de los Servicios Sociales de Atención Primaria (5 personas).

Asimismo, se destaca que un 9% (de las 115 personas) proceden de la Red de atención a drogodependencias.

Por último, destacar que el resto de las derivaciones (38 %) proceden de otras entidades, asociaciones y del Centro de Inserción Social (penitenciario)

### **5.5. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.**

En el año 2001 se aprueba la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid y mediante Decreto 147/2002, de 1 de agosto, se aprueba el Reglamento que la desarrolla.

Esta regulación prevé dos tipos de prestaciones, un derecho a la prestación económica de la Renta Mínima de Inserción –RMI- y un derecho a los apoyos personalizados para la inserción laboral y social.

Asimismo, contempla la posibilidad de atribuir a entidades sociales la elaboración y el desarrollo de los programas individuales de inserción en el caso de personas que, por el grado de aislamiento y exclusión en el que viven necesitan de una especial intervención social. Las entidades que pueden desarrollar el acompañamiento social a los perceptores de la RMI necesitan estar autorizadas al efecto por la Comunidad de Madrid.

Desde el 20 de Febrero de 2004, el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Realidades mantienen un Convenio de colaboración para facilitar el acceso a las prestaciones que la Ley prevé y llevar a cabo el acompañamiento y la atención social con personas sin hogar residentes en el municipio de Madrid.

**El Programa de Acompañamiento Social de la Asociación Realidades,** basa su intervención en criterios de proximidad, flexibilidad, vinculación y un acompañamiento social continuado, personalizado e integral, con el desarrollo de instrumentos de coordinación propios que faciliten la atención de estas personas. El acompañamiento social y la atención cotidiana, establecen un vínculo profesional que se convierte en el eje de la intervención social. Es desde esta vinculación desde donde se pueden iniciar procesos de motivación, cambio y, en todo, caso contención del deterioro.

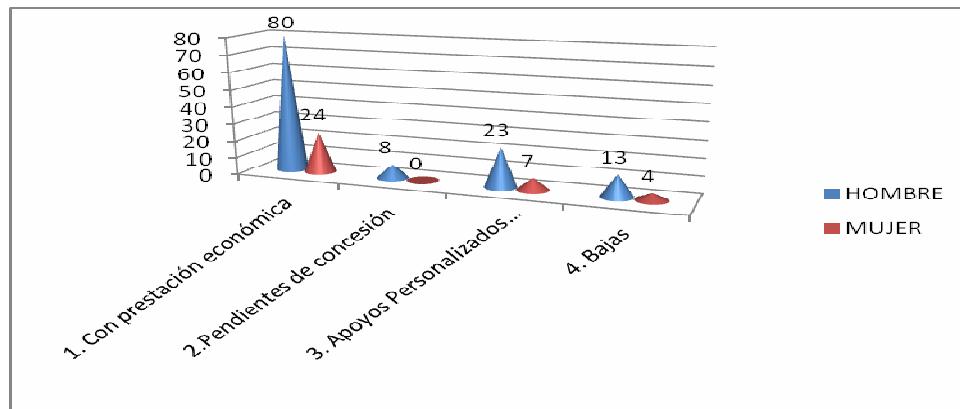
El Programa interviene con aquellas personas sin hogar que viven en un alojamiento precario o inadecuado (personas sin un lugar habitual donde residir que hacen uso de albergues o centros de alojamiento de muy baja exigencia y personas que son atendidas a corto o medio plazo y de forma temporal por dispositivos residenciales para personas sin hogar -Categorías 2 y 3 de tipología ETHOS).

La Entidad Asociación Realidades, desde el año 2006, viene desarrollando un proyecto pionero de gestión de pisos unipersonales cedidos por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS) por un total, actualmente, de 16. En el año 2012 la innovación de este proyecto ha sido conectar el recurso residencial mediante 6 viviendas unipersonales con el acompañamiento social, para continuar con la intervención personalizada en un espacio residencial.

### **5.5.1 Datos de Atención**

#### **5.5.1.1 Personas atendidas.**

El total de personas atendidas a lo largo del año 2012, ha sido de **159** personas (124 hombres y 35 mujeres). De este total, 104 personas (80 hombres y 24 mujeres) han sido perceptores de prestación económica (65%), 8 pendientes de concesión (5%) y 30 de apoyos personalizados (19%). Las bajas habidas en este año han sido de un 11%.



El apoyo personalizado se dirige a:

- Personas, perceptoras de RMI que se encuentran en una situación de suspensión temporal o cautelar.
- Personas en acompañamiento social percibiendo otras prestaciones económicas, como es la PNC.
- Personas pendientes de valoración para definir su perfil y solicitar RMI.
- Personas que están pendientes de la concesión de RMI.

#### **5.5.1.2 Personas incorporadas en 2012.**

En el año 2012 se han incorporado un total de **20 personas nuevas** al Programa, de las cuales 15 son hombres, y 5 mujeres. Este dato se detalla en el siguiente gráfico:

	SOLICITUDES DE RMI REALIZADAS EN 2012		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Solicitudes Concedidas	8	2	10
Solicitudes Pendientes de Resolver	8	0	8
Valoración	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>

### 5.5.1.3 Forma de acceder al Programa.

Las personas derivadas en 2012 al programa han sido treinta y cuatro, de las cuales once han sido informadas y derivadas a otros recursos, veinte han causado alta en el programa y tres personas abandonaron el proceso.

El acceso al Programa se ha producido del siguiente modo: un 41% accedió directamente a la entidad, el 21% ha sido derivado por los Servicios de atención a drogodependientes, el 18% por los recursos de atención a las personas sin hogar y un 20 % de Servicios sociales municipales y otros Centros.

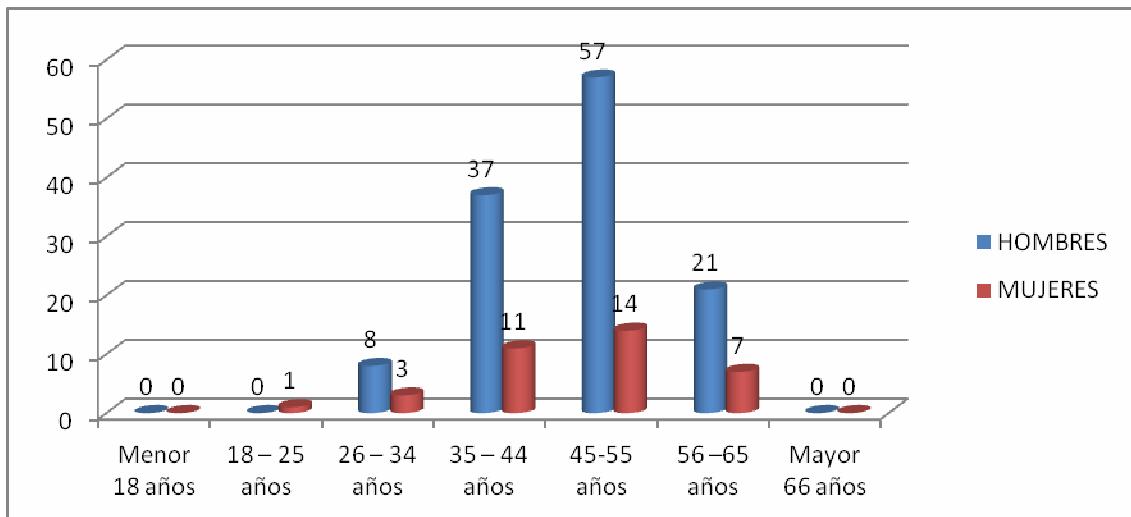
### 5.5.1.4 Bajas en el Proyecto.

De las personas atendidas, 17 han causado baja (11%), de las cuales son 4 mujeres (24%) y 13 hombres (76%). El motivo más común ha sido por “Traslado de expediente dentro de la propia Comunidad” (6 personas) seguido por “Falta de Contacto” (6 personas).

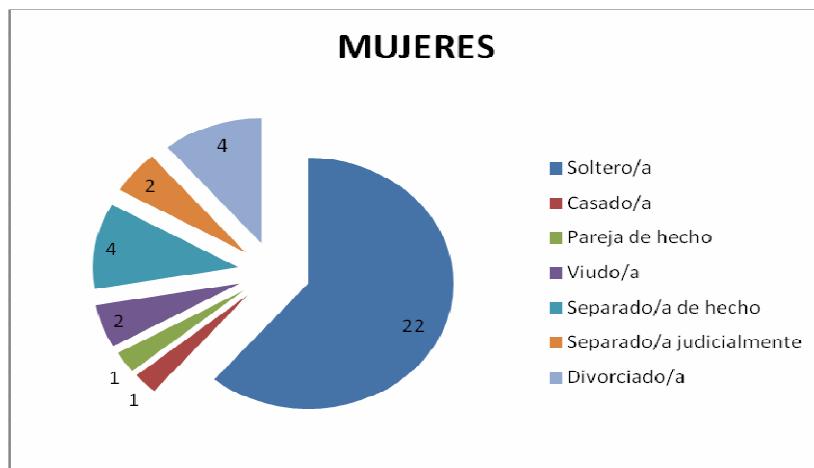
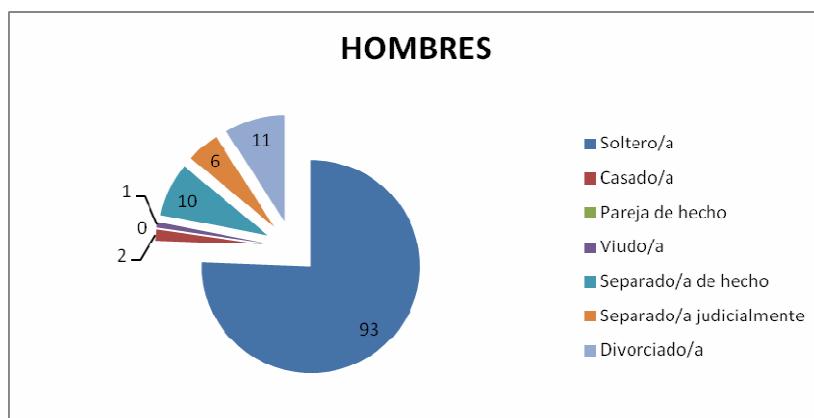
### 5.5.1.5 Perfil de los usuarios.

Los rasgos más relevantes del perfil de las **159** personas atendidas se detallan a continuación:

- Sexo: el mayor número de usuarios del programa son hombres, 124 personas (78 % del total).
- Edad: Los intervalos de edad más relevantes son los comprendidos en los 35-44 años y los 45-55 años. Entre estos dos intervalos señalados se recoge el 75 % de las personas atendidas (119). Respecto a los intervalos de edad, no hay diferencias entre hombres y mujeres.

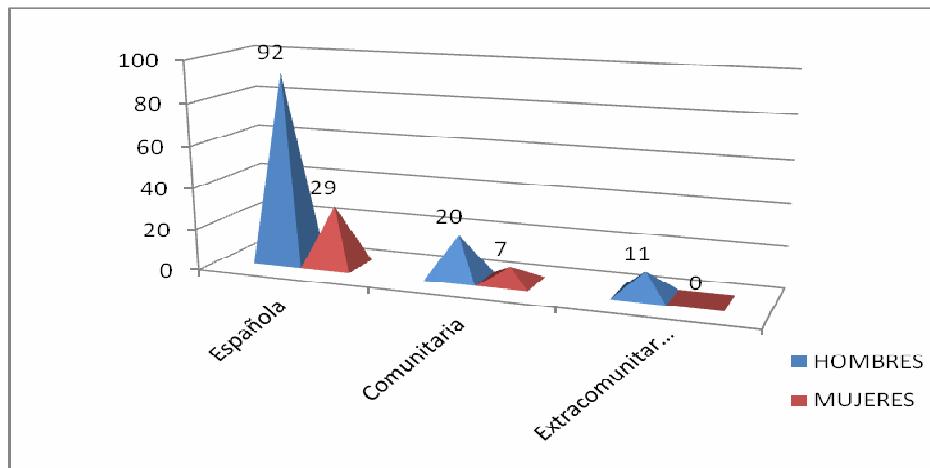


- Estado civil: 117 personas están solteras, de las cuales 93 son hombres y 24 mujeres.

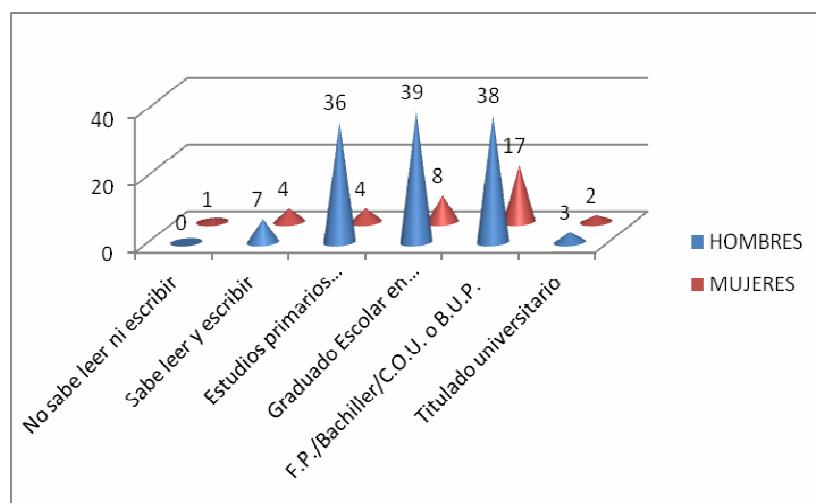




Nacionalidad: El 76 % de las personas atendidas son españoles, seguido por un 17 % de población comunitaria y un 7% población extracomunitaria. No existen, como en la tabla anterior, diferencias por sexos en las categorías establecidas

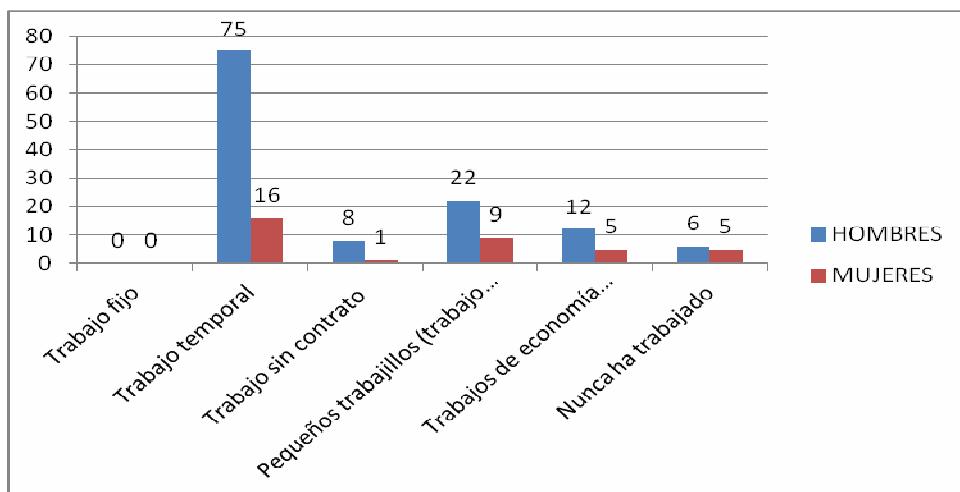


Nivel de estudios: el 8 % de las personas se pueden considerar analfabetos absolutos o funcionales. El 25 % no han terminado los estudios primarios, el 30 % tienen el graduado escolar y un 35 % tienen bachiller y 5 personas tienen estudios universitarios. Como se puede observar, no existe una correlación entre exclusión y bajo o nulo nivel de estudios en las personas atendidas.



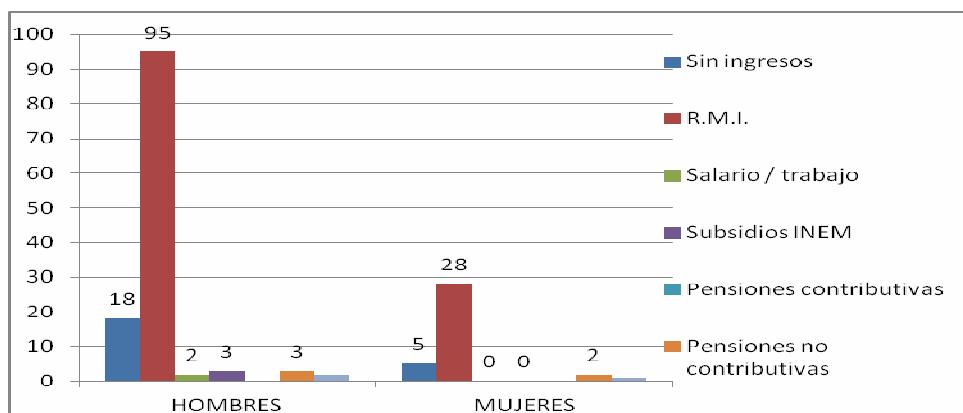


Ocupación laboral anterior: la mayoría de las personas atendidas realizó trabajos precarios, irregulares, temporales, en economía sumergida, etc. El 93 % ha tenido este tipo de relaciones laborales marcadas por la exclusión del mercado laboral habitual. Es significativo también que el 3 % restante nunca haya trabajado y que nadie haya tenido un trabajo fijo anterior.



#### Tipo de ingresos económicos:

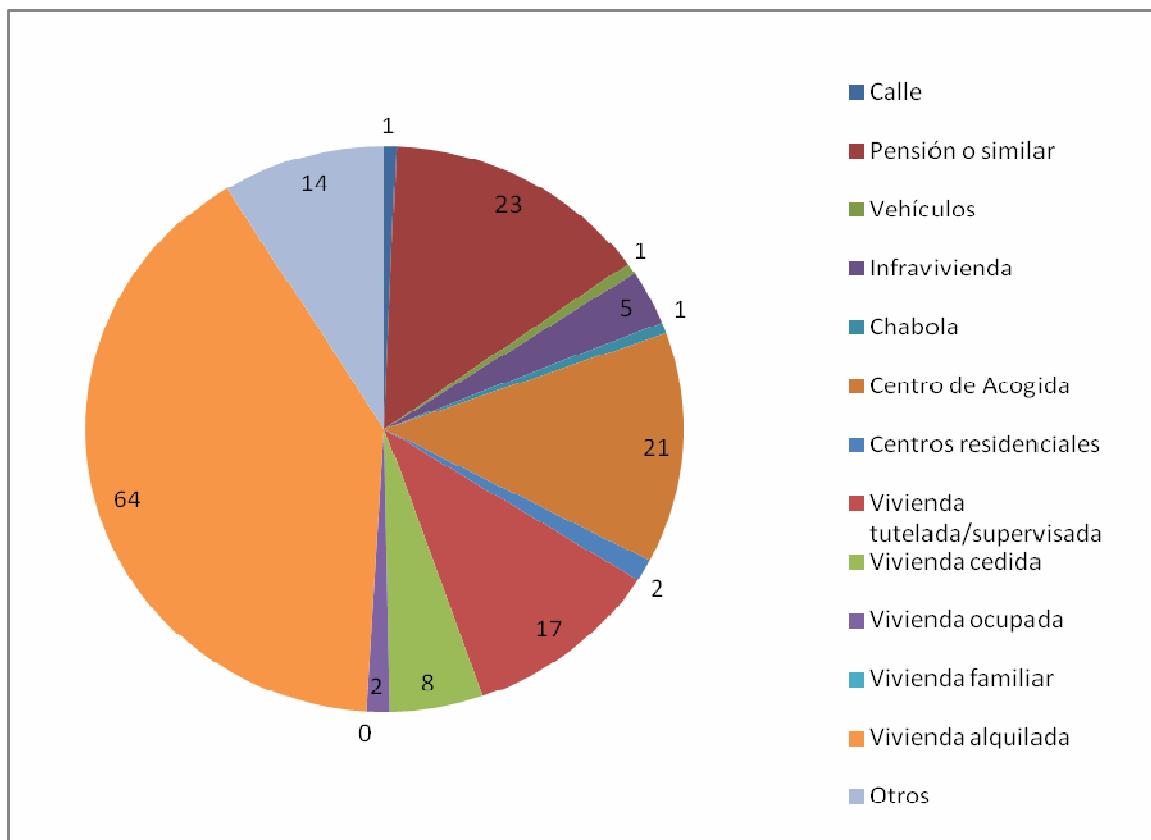
En el siguiente gráfico, se detalla el tipo de ingresos de las personas incorporadas al Programa de Renta Mínima de Inserción a lo largo del año.



Situación de alojamiento: Un 54 % de la población atendida está alojada en pensión o alojamiento similares. El resto, en alojamientos precarios con



necesidad de utilizar otros recursos que cubran necesidades como la alimentación.



#### - Empadronamiento:

El 36 % de la población atendida está empadronada en el Distrito Centro, en el que se localiza un mayor porcentaje de recursos de atención a personas en situación de exclusión social.



DISTRITO DE EMPADRONAMIENTO	Nº USUARIOS/AS
01 Centro	57
02 Arganzuela	5
03 Retiro	1
04 Salamanca	2
05 Chamartín	12
06 Tetuán	8
07 Chamberí	2
08 Fuencarral	4
09 Moncloa-Aravaca	11
10 Latina	10
11 Carabanchel	5
12 Usera	4
13 Puente Vallecas	11
14 Moratalaz	3
15 Ciudad Lineal	10
16 Hortaleza	3
17 Villaverde	2
18 Villa Vallecas	2
19 Vicálvaro	2
20 San Blas	3
21 Barajas	0
Carece de Empadronamiento	2
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>

En resumen, el perfil es el siguiente:

-Varón español, entre los 45 y 55 años, soltero, con nivel de estudios medio-bajo, irregularidad en la inserción laboral, alojado en habitación alquilada en piso compartido y empadronado en el Distrito Centro.”



### 5.5.1.6 Permanencia en el programa.

De las personas atendidas, 136 han permanecido durante más de 12 meses en el programa de acompañamiento social.



De las 136 personas que llevan en intervención más de 12 meses, nos encontramos que el 57% llevan entre 1 y 3 años en intervención y el 13% llevan entre 4 y 6 años en el programa. La lectura de estos datos señala, por un lado, la vinculación que adquieren las personas con el programa y, por otra, la realidad de la dificultad para lograr la autonomía personal. En el cuadro siguiente se puede ver la permanencia de las personas dadas de alta antes del año 2012 por intervalos de edad.



#### 5.5.1.7 Problemas planteados.

La mayor parte de las personas presentan situaciones multiproblemáticas que incrementan su situación de inestabilidad personal. De ese modo, en el tipo de problema planteado es relevante que el 54%, de las personas presentan problemas de abuso de sustancias o de alcohol. Otro tipo de problemas es el relacionado con el trabajo, problemas de salud mental, salud en general, de relación familiar etc.

TIPO DE PROBLEMA PLANTEADO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Problemas relacionados con el trabajo	26	2	28
Problemas de salud	7	1	8
Problemas psicológicos	13	2	15
Problemas de salud mental crónica	9	6	15
Problemas de salud mental puntual	1	1	2
Dependencia/abuso alcohol	29	6	35
Dependencia/abuso otras drogas	35	15	50
Otras adicciones (ludopatía...)	1	0	1
Problemas de convivencia o relación familiar	0	2	2
Pérdida de vivienda por impago	0	0	0
Por separación matrimonial	0	1	1
Problemas relacionados con la justicia penal	0	0	0
Desinstitucionalización	2	0	2
Total	123	36	159

La intervención social se fundamenta en la baja exigencia, la flexibilidad, es global, cercana, y centrada en la aceptación incondicional. El profesional acompaña en todo momento el proceso ante las situaciones de vulnerabilidad o exclusión social y los sucesos vitales estresantes.

#### 5.5.1.8 Sucesos vitales estresantes.

Los expertos definen que los sucesos vitales son los acontecimientos relevantes en la vida de las personas y que éstas reconocen como importantes para su cambio evolutivo. A lo largo de la vida se atraviesa por distintas épocas (niñez, adolescencia, juventud, etc.) en las que ocurren sucesos que se recuerdan como decisivos (la muerte de familiares, las buenas o malas experiencias académicas, los cambios de residencia, etc.). Todos ellos son datos importantes que pueden influir en los comportamientos posteriores con otras personas o en la forma en que se afrontan determinadas situaciones.

Estos procesos se plasman en los datos de la siguiente tabla; así vemos que el 45 % de la población atendida ha sufrido una inestabilidad desde la infancia, es decir una situación de vulnerabilidad durante los años de su socialización. El 100 % de las personas atendidas presenta un número elevado de sucesos vitales estresantes. La conclusión es que el daño sufrido en su persona es directamente proporcional a la lentitud en su proceso de recuperación.

TIPOS DE PROCESOS VITALES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Inestabilidad familiar y afectiva desde la infancia	51	20	71
Deterioro paulatino de la estabilidad una vez alcanzada	41	7	48
La estabilidad se ve alterada por un suceso imprevisto	30	6	36
Otros	1	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>36</b>	<b>159</b>



### 5.5.2 Equipamientos Unipersonales.

La innovación de este proyecto, en el año 2012, ha sido conectar el acompañamiento social con la atención socio-residencial en 6 viviendas unipersonales situadas en la almendra central de Madrid, para completar el proceso de atención.

Las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social requieren un modelo de vivienda que les facilite seguridad, tranquilidad e incluya un apoyo profesional para poder orientarse hacia la mejora en su proceso de inclusión social.

Las viviendas unipersonales cumplen ese objetivo y son el medio para poder pasar a una vida más autónoma.

#### 5.5.2.1 Forma de acceder al recurso.

Se inicia con una acogida en el piso unipersonal, se le informa sobre la normativa y se formaliza con la firma de un contrato, que será firmado por el/la usuario/a, el educador y el profesional de referencia que ha realizado la derivación. En este proceso es esencial la actuación de los profesionales de referencia de los distritos, que mantienen coordinación con la Entidad a lo largo de todo el proceso.

En total se ha atendido a 10 personas a lo largo del año y los datos se muestran en la siguiente tabla:

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Con prestación económica RMI	5	1	6
Sin prestación económica RMI	2	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>



### 5.5.2.2 Derivaciones.

		Nº USUARIOS/AS
DERIVACIÓN SERV. SOCIALES GENERALES		4
PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTOS SOCIAL ASOCIACIÓN REALIDADES		5
Otras entidades		1
TOTAL		10

### 5.5.2.3 Permanencia.

No existe un plazo fijo de estancia teniendo en cuenta las dificultades de las personas que presentan graves procesos de vulnerabilidad o exclusión social, por lo cual se considera imprescindible, la flexibilidad en los objetivos marcados para lograr una autonomía que les permita desarrollar su autonomía e inclusión social.

Permanencia en pisos	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Más de 1 año	2	2	4
Entre 10 y 12 meses	1		1
Entre 6 y 8 meses	2		2
Menos de 4 meses	2	1	3
TOTAL	7	3	10

#### **5.5.2.4 Mantenimiento del equipamiento.**

La gestión del mantenimiento se efectúa:

- Por una parte, por la EMV que cubre los desperfectos estructurales de la casa (humedades producidas por la situación del edificio, desperfecto de caldera siempre y cuando no sea por mal uso del inquilino/a etc)
- Por otra, la Asociación Realidades se ocupa de todas las averías, desperfectos, pintura, fumigación, mantenimiento de todo el mobiliario, así como de la limpieza del piso tras la salida del usuario/a.

#### **5.6. CONVENIO CON LA COMPAÑÍA DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAÚL-PROVINCIA DE MARILLAC, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR Y CENTRO DE DIA PARA PERSONAS SIN HOGAR.**

El Programa Integral “Vicente de Paúl” posibilita la cobertura de necesidades básicas de manutención e higiene a personas en situación de exclusión social y vulnerabilidad social.

Esta cobertura, junto con el acompañamiento social, las actividades y talleres que desarrollan, complementan las intervenciones que se realizan desde los Centros, servicios y programas que les derivan a las personas en situación de necesidad social.

El Programa Integral “Vicente de Paúl” dirige sus actuaciones a los sectores de población socialmente más desfavorecidos, atendiendo como tal al grupo formado por hombres, mujeres y familias que se encuentren en situación de

vulnerabilidad por escasez de recursos económicos y otras que viven procesos más complejos, encontrándose en situación de exclusión.

El Centro se encuentra ubicado en el Paseo del General Martínez Campos, 18 y cuenta con un comedor social cuya capacidad de atención diaria es de 450 personas distribuidas en tres turnos. También dispone de un Centro de Día que facilita el acceso de las personas a los servicios de ducha y lavandería, peluquería, podología y comedor, además de ofrecer actividades lúdico-culturales para la participación y la integración social de éstas, así como de talleres formativos y ocupacionales (encuadernación, cocina y geriatría).

La capacidad de atención del Centro de Día es de 50 personas diarias.

### 5.6.1 Datos de Atención.

#### 5.6.1.1 Comedor.

En el año 2012, han sido **651** los beneficiarios directos en el comedor, con la siguiente distribución:

- 362 hombres
- 154 mujeres.
- 135 menores y adolescentes.

La procedencia de los beneficiarios es la siguiente:

- 540 por iniciativa propia
- 46 derivados de servicios sociales municipales
- 65 de otros recursos (red de atención personas sin hogar...)

De los 651 beneficiarios, 81 son unidades familiares y el resto, personas solas.

El comedor social ha contado en el año 2012, con **90.724** raciones asignadas y **68.533** servidas.

#### **5.6.1.2 Centro de Día.**

Han participado **549** personas con la siguiente distribución:

- 305 han sido hombres
- 244 han sido mujeres.

El acceso de los beneficiarios es el siguiente:

- 499 por iniciativa propia
- 19 derivados de servicios sociales municipales
- 31 de otros recursos (red de atención personas sin hogar...)

La procedencia de las personas beneficiarias es la siguiente:

- 195 personas de Madrid capital.
- 10 de otros municipios de la Comunidad de Madrid.
- 25 personas de otras Comunidades Autónomas.
- 319 (sin datos registrados: 2 de otros países y 4 sin empadronar)

En el proyecto se incluyen, entre otras, actividades de sensibilización en las que han participado **987** personas y se han desarrollado **71** actividades.

De las 651 personas que han utilizado el comedor, 549 personas han asistido al Centro de Día y al Comedor y el resto (102 personas) solo han recibido el servicio de una comida diaria.

Como dato innovador en el año 2012 la entidad señala que ha flexibilizado el horario de acceso al Comedor durante la Campaña Municipal contra el Frío con los siguientes datos:

- Ha proporcionado 321 raciones a **19** personas españolas a lo largo de la Campaña 2011/12 en los meses de enero, febrero y marzo y en la Campaña 2012/2013 desde el 25 de noviembre y el mes de diciembre.
- En las Fiestas de Navidad, la Entidad, ha hecho entrega de paquetes con dulces navideños a 548 personas.

#### **5.7. CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN CON EL INSTITUTO DE REALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN SOCIAL (IRIS).**

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, tiene en vigor desde 1999, un convenio con el Instituto de Realojamiento e Integración Social (IRIS), dependiente de la Consejería de Transportes, Infraestructuras y Vivienda de la Comunidad de Madrid, por el que se le encomienda la atención e integración social de familias en núcleos chabolistas y vivienda en altura.

El IRIS tiene entre sus funciones “Desarrollar programas sociales y educativos en coordinación con otras entidades públicas y, especialmente, con los Servicios Sociales Municipales, tendentes a prevenir e impedir la exclusión social de la población chabolista, evitando la cronificación y promoviendo su integración educativa, laboral, vecinal y social”.

La encomienda de gestión se plantea dada la necesidad de establecer y articular programas de acompañamiento social específicos de apoyo a este

grupo social. El IRIS desarrolla actuaciones sociales de apoyo a las familias residentes en los núcleos chabolistas, haciendo especial hincapié en los procesos de preparación de las familias a la futura vivienda y en la intervención social con las familias realojadas en altura, que se realiza a través de los Centros de Promoción Comunitaria.

La intervención del IRIS se articula en torno a cuatro programas: Social, Educativo, de Empleo y de Promoción y Participación Comunitaria y Social.

### 5.7.1 Datos de Atención año 2012.

#### 5.7.1.1 Población en núcleos chabolistas en proceso de realojamiento.

En 2012 se ha realizado un proceso de acompañamiento e intervención social en el núcleo denominado “El Ventorro”, compuesto a 31 de diciembre por **117** familias. Desde el Programa Educativo, se ha realizado el seguimiento de la escolarización de los **95** menores de este núcleo, que está pendiente de realojo. En el mes de noviembre comenzó la recogida de documentación para valorar los expedientes de solicitud de realojamiento.

#### 5.7.1.2 Núcleo Francisco Álvarez (“El Gallinero”).

Es un asentamiento chabolista ubicado en el Distrito de Villa de Vallecas. En diciembre del 2012 el número de familias era de **81** y un total de **425** personas, de las cuales, **244** menores con edades comprendidas entre 0 y 15 años.

El IRIS realiza el seguimiento escolar de **179** menores, 40 están escolarizados en el Centro Socioeducativo “Henry Dunant” gestionado por Cruz Roja, y el resto asiste a centros educativos públicos y concertados.

Desde el IRIS se trabaja coordinadamente con la Comisión de Absentismo Escolar del Distrito, los Servicios Sociales, Cruz Roja, los Centros Educativos y las demás entidades sociales que intervienen en el poblado para implementar estrategias de reducción del absentismo escolar.

Durante el mes de diciembre desde la Dirección General de Educación de la Comunidad de Madrid, en coordinación con las instituciones y entidades intervenientes en el núcleo de El Gallinero, se ha gestionado la escolarización de los menores participantes en el Proyecto Socioeducativo "Henry Dunant", en centros educativos ordinarios en el Distrito de Villa de Vallecas y otros distritos aledaños, atendiendo a las necesidades de la población escolar, teniendo prevista su incorporación en el mes de enero de 2013.

Las principales actuaciones en el ámbito de la intervención social son todas las gestiones necesarias para la obtención de documentación básica y facilitar el acceso a prestaciones sociales, en coordinación con los servicios sociales de zona y todas las instituciones que intervienen en el proceso de intervención social con estas familias.

En 2012 se han realizado **2.113** atenciones.

En el ámbito de la salud, participan en la Comisión de Población Excluida del Área 1 de Salud y se coordinan con el Equipo de Intervención con Población Excluida.

## **PROGRAMA DE ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN “EL GALLINERO”**

Aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en octubre de 2012, tiene como finalidad lograr la atención integral de la población residente en este núcleo. El programa aglutina la actuación municipal en torno al objetivo de lograr la inclusión social del colectivo rumano gitano de El Gallinero bajo las siguientes premisas:

- Facilitar una respuesta social coordinada entre las Administraciones y entidades que intervienen en el Gallinero.
- Facilitar una respuesta individual adaptada a las características de cada grupo familiar y a su compromiso y grado de aceptación de las propuestas que se realicen.

Se desarrolla a través de las siguientes líneas estratégicas;

### **Línea estratégica 1. EDUCACIÓN**

El objetivo es conseguir la incorporación de los menores, principalmente en edad de escolarización obligatoria, a los centros educativos y su consecuente asistencia regular a clase.

### **Línea estratégica 2. INTERVENCIÓN SOCIAL**

Contempla dos líneas de actuación: intervención social con las familias en el asentamiento e intervención con las familias en el proyecto de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes (APOI). Simultáneamente, se establece un proceso de intervención para situaciones de emergencia.

### **Línea estratégica 3. SALUBRIDAD Y LIMPIEZA**

Tiene como objetivos:

- Mantener el asentamiento y su entorno en condiciones higiénico-sanitarias.
- Implicar a la población en el mantenimiento y cuidado del entorno.

#### Línea estratégica 4. SEGURIDAD

Incluye diversas actuaciones para asegurar las condiciones de seguridad, de respeto a la normativa municipal y la legalidad, además de otros aspectos relativos a la convivencia y salud pública de sus residentes.

Coordinación de actuaciones.

Para lograr una actuación coordinada, se trabaja internamente a través de la Comisión Técnica de Coordinación y Seguimiento de El Gallinero. La coordinación con las entidades que intervienen en el asentamiento se realiza desde la correspondiente Mesa de coordinación.

#### **5.7.1.3 Acompañamiento social de familias adjudicatarias de vivienda en altura.**

El acompañamiento social a las familias realojadas en vivienda en altura, se ha realizado desde los Centros de Promoción Comunitaria de San Isidro, Madrid Sur y Valdebernardo. Se ha realizado el seguimiento de **528** familias. Las familias realojadas en Madrid capital son **1.404**.

Las demandas y atenciones desde los Centros de Promoción Comunitaria, se ven reflejadas en el siguiente cuadro:

#### **PROGRAMA SOCIAL**

EQUIPOS	DEMANDAS	ATENCIÓNES
SAN ISIDRO	3.056	3.704
MADRID SUR	1.836	2.012
VALDEBERNARDO	4.293	4.142
TOTAL	9.185	9.858

Asimismo, también se realiza seguimiento desde los servicios centrales a todas las familias realojadas (1.404). En el año 2012 se han realizado **2.645 atenciones**.

### PROGRAMA DE EDUCACIÓN

EQUIPOS	MENORES MATRICULADOS
SAN ISIDRO	358
MADRID SUR	270
VALDEBERNARDO	297
TOTAL	925

Desde estos Centros se ha realizado el seguimiento escolar de **925** menores matriculados en 260 centros educativos.

### PROGRAMA DE EMPLEO

TUTORÍAS INDIVIDUALIZADAS	
EQUIPOS	POBLACIÓN
SAN ISIDRO	237
MADRID SUR	164
TOTAL	401

Además de las tutorías individualizadas, para conseguir los objetivos marcados en los itinerarios de inserción laboral, se llevan a cabo otras acciones de seguimiento, como visitas a domicilio y seguimientos telefónicos. En 2012 se han realizado un total de 887 acciones de seguimiento.

## 5.8. PROGRAMA DE VIVIENDAS SOLIDARIAS EN LA CIUDAD DE MADRID.

El Área de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS) han suscrito el 11 de julio de 2012 un Convenio para la gestión del “Programa de Viviendas Solidarias en la Ciudad de Madrid, 2012-2015”, dirigido a las personas y familias que, como consecuencia de la crisis económica, han perdido su vivienda y se encuentren en riesgo de exclusión social.

El programa pone a disposición de entidades y organizaciones sociales, entre cuyos fines figuren la lucha contra la exclusión social y residencial, un número aproximado de **200** viviendas hasta mayo de 2015, propiedad de la EMVS, en régimen de arrendamiento con un precio inferior al de mercado, para cederlas temporalmente a las personas o familias que cumplan los requisitos del programa.

### 5.8.1 Beneficiarios.

Las personas y familias que, como consecuencia de la crisis económica, han perdido sus viviendas por impago, por circunstancias sobrevenidas debido a la actual crisis económica, enfermedad u otras, y están en riesgo de iniciar un proceso de exclusión social. En especial:

- Mujeres/hombres con menores a su cargo.
- Familias con todos sus miembros en desempleo.
- Personas solas que hayan agotado todas sus prestaciones por desempleo.



- Aquellas otras personas o familias que, a propuesta de los Servicios Sociales Municipales y, previa valoración por parte de la Comisión, puedan estar en riesgo de exclusión.

#### **5.8.2 Requisitos de Acceso al Programa.**

Podrán ser beneficiarias del programa aquellas personas y familias que cumplan los siguientes requisitos:

- Estar empadronadas en el municipio de Madrid durante un periodo no inferior a seis meses.
- Ser mayor de edad (en el caso de las familias, bastará con que lo sea quien ostente la condición de cabeza de familia).
- Carecer de vivienda.
- Estar inmerso en un proceso de intervención social en los Servicios Sociales Municipales o en de alguna de las entidades sociales que participen en el Programa, o bien, aceptar formar parte de un programa de intervención social.
- Disponer de ingresos suficientes y estables para afrontar los gastos generados por el uso de la vivienda: una cuota a razón de 3 € metro cuadrado hasta un máximo de 200 euros, los gastos de comunidad y de los suministros y la cobertura de las necesidades básicas.  
La renta destinada al coste de la vivienda no debe superar el 30% de la renta disponible por parte de la unidad familiar.
- No tener ingresos superiores a 2,5 veces el IPREM (18.640,00 € en 2012). Por cada miembro más que integre la unidad de convivencia, se ampliará este límite aplicando un coeficiente corrector según la siguiente tabla:

Nº miembros	Máximo ingresos: 2,5 IPREM
• 1	• 18.640,00 €
• 2	• 19.216,00 €
• 3	• 20.043,00 €
• 4 ó más	• 20.114,00 €

- Tener autonomía suficiente para las actividades de la vida cotidiana, así como voluntad y motivación por participar activamente en el Programa.
- En casos de adicciones o trastornos de salud mental, se debe acreditar abstinencia y adherencia a los tratamientos.

#### **5.8.3 Tiempo de Permanencia.**

Se determinará en el diseño de intervención que se realice con cada unidad familiar y, en principio, se prevé una duración por el tiempo necesario para resolver la situación de carencia de vivienda, que se estima en un año, prorrogable por anualidades, si se mantienen los requisitos de acceso.

#### **5.8.4 Lugar de la Solicitud del Recurso.**

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria realizarán la detección de familias así como la comprobación de requisitos y documentos necesarios para la solicitud de participación en el Programa.

Las entidades que se han adherido al programa hasta diciembre del 2012, son Caritas Diocesana de Madrid, Cruz Roja Española Comunidad de Madrid y Provienda.

## 5.9. PRESTACIONES SOCIALES DE CARÁCTER ECONÓMICO.

Las prestaciones sociales de carácter económico constituyen un instrumento de apoyo a la intervención social en los Centros de Servicios Sociales.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, considera prestaciones económicas las entregas dinerarias, de carácter periódico, o de pago único, concedidas a personas o a familias para facilitar su integración social (Artículo 17.1).

Entre las prestaciones económicas que la Ley regula, se encuentran las ayudas económicas de emergencia social, de carácter extraordinario y no periódico, destinadas a facilitar la superación de situaciones en las que concurra una necesidad económica coyuntural. (Art. 17. 2 b) y c).

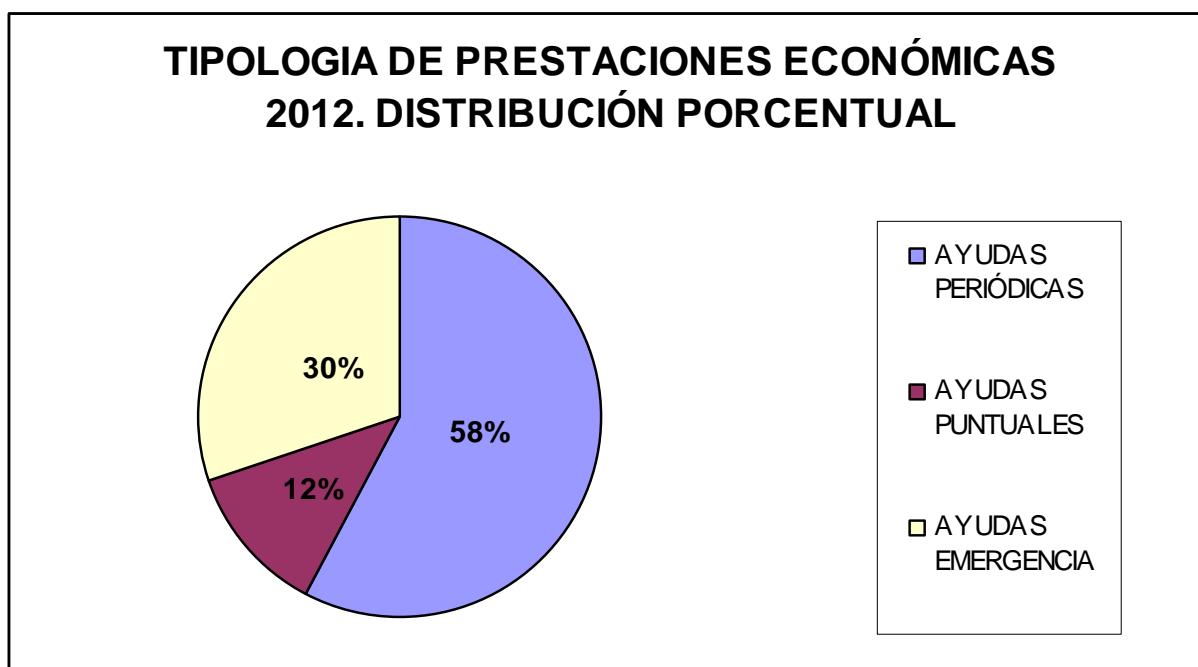
El Ayuntamiento de Madrid gestiona dichas prestaciones de acuerdo a la Ordenanza reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico por situaciones de especial necesidad y/o emergencia social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, aprobada por Acuerdo del Pleno de 28 de septiembre de 2004, modificado por el de 30 de marzo de 2011, para la adaptación al ámbito de la Ciudad de Madrid de la Directiva de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior. Dicha ordenanza regula los criterios de la valoración de concesión de dichas prestaciones económicas.

Todas las ayudas económicas que otorga el Ayuntamiento de Madrid, tienen que estar necesariamente incardinadas en un proceso de intervención social, que incluya un análisis completo de la situación individual y familiar.



La Ordenanza clasifica las prestaciones en **temporales de especial necesidad**, que comprenden ayudas de comedor para personas mayores, escuela infantil, comedor escolar, actividades preventivas para menores en riesgo de exclusión y, en **ayudas de emergencia** (pago de necesidades básicas de alojamiento, cobertura de necesidades básicas: alimentos, enseres, pequeños arreglos en vivienda habitual y otros gastos excepcionales). Se gestionan desde los Servicios de Atención Social Primaria.

La distribución de las ayudas gestionadas en 2012, según su tipología, es la siguiente:



El 88% de las ayudas que se tramitan desde los Servicios Sociales de Atención Primaria, son ayudas temporales.

En la siguiente tabla se detalla el número e importe de las ayudas tramitadas en cada distrito.



### 5.9.1 Distribución Territorial Prestaciones Económicas 2012.

DISTRITOS	Importe Ayudas Periódicas	Importe Ayudas Puntuales	Importe Ayudas Emergencia	Total Importe Ayudas.	Total Beneficiarios
Centro	86.783,63	19.244,36	202.243,43	308.271,42	319
Arganzuela	28.551,28	14.268,73	3.500,00	46.320,01	98
Retiro	43.289,99	4.278,00	8.525,36	56.093,35	146
Salamanca	42.174,70	2.433,66	46.767,28	91.375,64	98
Chamartín	19.574,89	1.034,17	52.068,80	72.677,86	72
Tetuán	110.656,93	19.358,34	197.490,92	327.506,19	479
Chamberí	56.184,79	2.468,87	66.711,62	125.365,28	76
Fuencarral-El Pardo	93.162,61	31.876,85	38.853,72	163.893,18	336
Moncloa-Aravaca	67.379,21	11.240,00	19.752,41	98.371,62	230
Latina	91.491,77	18.664,84	66.360,70	176.517,31	346
Carabanchel	169.261,42	24.584,79	93.573,87	287.420,08	607
Usera	75.569,79	19.202,13	11.507,33	106.279,25	316
Puente de Vallecas	210.998,16	22.317,58	2.732,00	236.047,74	500
Moratalaz	238.226,02	23.486,40	2.034,71	263.747,13	460
Ciudad Lineal	50.320,11	34.083,95	11.396,21	95.800,27	164
Hortaleza	46.731,94	23.665,48	4.027,93	74.425,35	136
Villaverde	185.045,62	26.513,88	70.300,35	281.859,85	480
Villa de Vallecas	44.712,98	27.515,34	10.884,27	83.112,59	123
Vicálvaro	31.165,13	16.448,33	30.473,26	78.086,72	158
San Blas	95.774,14	36.566,31	25.042,54	157.382,99	360
Barajas	48.438,01	764,64	1.443,93	50.646,58	86
<b>TOTALES</b>	<b>1.835.493,12</b>	<b>380.016,65</b>	<b>965.690,64</b>	<b>3.181.200,41</b>	<b>5.590</b>

En el año 2012 y de acuerdo a la Ordenanza que regula estas ayudas en el Ayuntamiento de Madrid, se han tramitado en la Atención Social Primaria de los 21 Distritos, prestaciones económicas periódicas que comprenden las

ayudas de comedor para personas mayores, escuela infantil y comedor escolar; prestaciones de carácter puntual (actividades preventivas para menores en riesgo de exclusión, arreglos vivienda habitual) y de emergencia, (alojamiento, alimentos ...), por un importe total de 3.181.200,41 euros. Las personas y familias beneficiarias de estas ayudas han sido 5.590.





***Departamento de Atención  
a Colectivos Especiales***



## **6. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS.**

El Departamento de Atención a Colectivos Específicos, adscrito a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades tiene como objetivo evitar la discriminación social y facilitar el acceso a bienes y servicios en igualdad de oportunidades de aquellos colectivos con mayor vulnerabilidad social, como es el caso de las personas con discapacidad, minorías étnicas, mujeres en situación de especial vulnerabilidad, o personas que sufren discriminación por su orientación sexual.

Para este fin apoya el desarrollo de proyectos sociales mediante convenios, subvenciones, información y asesorías técnicas a Entidades sociales que promueven iniciativas de atención específica dirigidas a estos colectivos.

Para el desarrollo de sus objetivos promueve la participación social y la transversalidad de sus actuaciones a través del desarrollo de Foros y Consejos.

A continuación se resumen cada una de las actuaciones desarrolladas en 2012, en la materia competencial de este Departamento.

## 6.2. PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

El programa municipal de atención a personas con discapacidad, promovido por el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales dentro de sus competencias, articula las diferentes actuaciones y servicios dirigidos a este grupo de población, con el fin de hacer posible su mantenimiento en su ámbito familiar, evitar que se inicien procesos de riesgo y en algunas situaciones incluso de exclusión social, así como apoyar a sus familias en los cuidados y atención que requieren.

A continuación, se presentan las actuaciones que se desarrollan en el Programa de Atención a la Discapacidad, a través de la generación de dispositivos especializados (Centro de Día y/o Ocupacional); del apoyo a las entidades sociales a través de Convenios y subvenciones, y las actividades de apoyo y respiro familiar para ayudar a las familias de personas con discapacidad en sus funciones cuidadoras.

Igualmente se incluyen las actuaciones del Consejo Municipal de la Discapacidad, como órgano de participación de las entidades representativas de los distintos sectores de la discapacidad, y de los diversos agentes sociales que trabajan en nuestra ciudad para mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas con discapacidad.

### **6.2.1 Centros Municipales para la Atención de Personas con Discapacidad Intelectual.**

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos Centros Municipales de Atención a personas con discapacidad intelectual. El Centro Ocupacional “Villaverde” con 80 plazas, y el Centro de Día “Navas de Tolosa” con 50 plazas. La gestión de ambos centros se realiza por la entidad sin ánimo de lucro AFANDICE (Asociación de Familias de Niños Diferentes con Cuidados Especiales).

La cobertura de las 130 plazas están cofinanciadas, por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid (80%) y el área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales Ayuntamiento de Madrid (20%), e integradas en la red pública asistencial de la Comunidad de Madrid para personas con discapacidad intelectual, en base al Convenio de colaboración vigente entre ambas administraciones. Por ello los requisitos y las condiciones de acceso de los usuarios a los mismos se realizan de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general, establecidos por la Comunidad de Madrid.

#### **6.2.1.1 Centro Ocupacional Municipal Villaverde.**

El Centro Ocupacional es un equipamiento especializado de estancia diurna cuya finalidad es proporcionar la habilitación profesional, el desarrollo personal y la integración social, a fin de conseguir para las personas con discapacidad intelectual el máximo desarrollo de sus capacidades personales, laborales y posibilidades de integración social.

Los **objetivos** generales del Centro ocupacional son los siguientes:

- Facilitar el desarrollo personal de las personas con discapacidad intelectual para la superación, dentro de las posibilidades de cada persona, de las barreras sociales y culturales en el logro de la integración socio-laboral.
- Orientar hacia los recursos comunitarios beneficiosos para su desarrollo personal (educación, deportes, actos culturales etc...).
- Orientar a las personas con discapacidad intelectual hacia el uso de los recursos comunitarios especializados en aquellos casos en que sea necesario (servicios sanitarios, de salud mental, etc...).
- Ofrecer los tratamientos específicos del área ocupacional y habilitación personal y social de modo coordinado, tanto entre sí, como con el resto de servicios que la persona con discapacidad pueda recibir fuera del Centro Ocupacional.
- Facilitar la colaboración de empresarios, asociaciones o instituciones en la tarea de aumentar las oportunidades de inserción laboral y social de las personas con discapacidad.

#### **Características del Servicio:**

**Nº de plazas:** 80, los precios plaza son establecidos por la Comunidad de Madrid según baremos de aplicación en la Red pública de centros.

**Horario del Centro:** De lunes a viernes de 9h a 16h.30h. El servicio se ofrece de enero a diciembre, con un máximo de 247 días de apertura, incluido el mes de agosto.

### **Requisitos:**

- Estar empadronado en el municipio de Madrid en el momento de la solicitud. Procedencia: Distrito de Villaverde prioritariamente y en caso de que no se completen las plazas, podrían acceder de otros distritos de la zona de influencia, Carabanchel, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Usera.
- Estar en edad laboral, entre 18 y 65 años.
- Haber sido valorados y calificados por el Equipo de Valoración Multiprofesional y de Diagnóstico de los Centros Base de la Comunidad de Madrid.
- Tener valoración de la Ley de Promoción de la Autonomía y Prevención de la Dependencia... y resolución del Programa Individualizado de Atención P.I.A.
- No padecer trastornos asociados graves del comportamiento o discapacidad física grave que pueda afectar al resto de personas que acuden al Centro o necesite un apoyo extenso, continuado y exclusivo.
- Perfil de los usuarios:
  - Discapacidad intelectual severa sin trastornos asociados graves.
  - Discapacidad intelectual moderada con o sin trastornos asociados.
  - Discapacidad intelectual ligera con o sin trastornos asociados, cuya discapacidad les imposibilite provisionalmente para su incorporación al empleo normalizado o protegido.

**Acceso:** Solicitar valoración de LPAPD y continuar con el proceso hasta la resolución de PIA. Excepcionalmente, en caso de emergencia social se podrá realizar una solicitud de plaza dirigida a la Dirección General de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid o en los Centros de Servicios Sociales Municipales del distrito. Los requisitos, las condiciones de acceso y la adjudicación de plaza a los usuarios se realiza de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general y establecidos por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid según Convenio de Colaboración vigente.

**Equipo interprofesional del centro:**

1 Director, 1 Psicólogo, 1 Preparador Laboral, 1 Médico, 1 Trabajador Social, 1 Dinamizador, 4 Maestros de Taller, 3 Técnicos especializados de apoyo, 1 Ayudante de taller, 2 Cuidadores, 1 Auxiliar Administrativo, 2 limpiadores.

**Servicios y actividades:**

En el Centro se llevan a cabo las siguientes prestaciones que, englobadas en las **siguientes Áreas** se relacionan a continuación:

**Área Ocupacional.**Con el desarrollo de Talleres de formación:

- Orientados a la formación ocupacional:
  - Encuadernación.
- Orientados a la inserción laboral:
  - Jardinería.
  - Manipulados
  - Carpintería.

## Área de Apoyo Personal y Social:

- **Atención Psico-Social.** Dirigida a los usuarios y apoyo y orientación a las familias. Por parte del psicólogo se imparte intervención psicológica a los usuarios del Centro a demanda de los profesionales o de las familias que lo solicitan. Se realiza un seguimiento psicosocial cada seis meses a todos los usuarios del centro. Por parte del trabajador social del Centro se apoya a las familias en la gestión de ayudas económicas o de otra índole, así como en la información y acompañamiento en el proceso de incapacitación, tutela y otros procesos legales. Especialmente se están desarrollando actividades que promuevan el conocimiento y el ejercicio de derechos a través del grupo de Autogestores del Centro.
- **Formación Permanente.** Se refuerzan los conocimientos que tienen adquiridos los usuarios y se aportan herramientas y aprendizajes significativos que puedan aplicar en su vida diaria. Actividades de lecto-escritura y cálculo, manejo del euro, uso funcional del ordenador y también frenar el deterioro cognitivo asociado al envejecimiento.
- **Habilitación para la Vida Diaria:** se realizan actividades que permitan que las personas con discapacidad intelectual adquieran, recuperen o mantengan las habilidades necesarias para vivir en su entorno en las mejores condiciones de calidad de vida y autonomía posibles. Actividades de cuidado personal y de tareas domésticas, orientación en el tiempo y desenvolvimiento en el entorno. Se está haciendo especial hincapié en el desarrollo de habilidades que permitan a las personas con discapacidad alcanzar mayores cotas de autonomía personal y autodeterminación, con el fin de poder disfrutar de una mayor calidad de vida.

## Área de Inserción Laboral:

Enfocada a la inserción laboral de las personas con discapacidad, bien en empresas ordinarias o bien en Centro Especial de Empleo. La metodología empleada se basa en los estándares de Empleo con Apoyo, consistente en la elaboración de un sistema organizado de ayuda y seguimiento, continuado en el tiempo, con una doble vertiente, la orientada a la persona con discapacidad y la orientada a la empresa. Por otro lado, la formación en centros de trabajo es un aspecto fundamental en la consecución del primer empleo, por lo que siempre se contempla en la programación anual del Área, la organización de grupos de participantes en acciones formativas prácticas en empresas. Todo esto debe quedar complementado con el programa de formación especializado según las demandas del sector o el entorno cercano y la persona con discapacidad.

## Actividades Desarrolladas

Tres personas realizaron cursos de Formación Externa:

- 1 de Auxiliar de Cocina, a través del GRUPO LABOR.
- 1 de Informática Básica a través del GRUPO LABOR.
- 1 de Auxiliar de Almacén a través de la Agencia para el Empleo.

En el Programa de Apoyo a la Inserción Laboral se han trabajado los contenidos de las pruebas selectivas, adaptados en Lectura Fácil a 5 personas, se les preparó para las Oposiciones de Ordenanza Mº de Adm. Públicas. Finalmente 2 se presentaron a la pruebas y una superó la nota en la fase oposición, pero no alcanzó la puntuación necesaria en la fase de concurso acreditativa por formación específica y experiencia.

En lo que se refiere a empleo, 2 Personas fueron contratadas en Empresa Ordinaria, AFANDICE, para el Servicio de Limpieza mediante contrato de un año a tiempo parcial.

Además, las personas en seguimiento:

- Mantienen su puesto de trabajo las 6 personas que ya tenían contrato indefinido a tiempo completo.
- Dos siguen con un contrato indefinido a tiempo parcial, continuando como demandantes de mejora de empleo.
- Una persona se ha pasado a contratación indefinida en un CEE.

Teniendo en cuenta la complicada situación de crisis económica actual, estos datos se valoran positivos. Se realiza seguimiento a través de Empleo con Apoyo a 9 trabajadores con discapacidad intelectual, consigiéndose mantener todos los puestos a pesar de las dificultades económicas de las empresas empleadoras.

#### **Programa de actividades culturales y de ocio:**

El Programa de Actividades culturales y de Ocio del Centro Ocupacional persigue la incorporación de la persona con discapacidad en entornos inclusivos, de modo que se potencie el uso de recursos comunitarios, las actividades se pueden adaptar en la medida necesaria, para tratar de lograr un ocio normalizado y completar su formación cultural. Se han realizado un total de 55 actividades a lo largo del año 2012. Entre las que se incluyen actividades deportivas, formativas, artísticas y de ocio.

**Servicios complementarios de comedor y transporte,** El 100% de las plazas tiene el servicio de comedor en cualquiera de las dos modalidades que ofrece, menú hipocalórico y normal. El 62,5 % de las personas utiliza el

servicio de ruta, el resto acude por sus medios y se le abona el gasto de transporte que supone acudir al centro.

**Perfil del usuario:**

Durante el año 2012 se han atendido a **78** personas con discapacidad, siendo el nivel de ocupación del 97,5%.

**Distribución de edades, género y perfil de grado de discapacidad**

<b>Edades</b>	<b>Media</b>	38	<b>Max:</b>	64	<b>Min:</b>	20
<b>Sexo</b>	<b>Mujeres</b>	43	<b>Hombres</b>		35	
<b>Grado de discapacidad</b>	Leve 15-29%	Moderado 30-59%	Grave 60-74%		Muy Grave >=75%	
	0	2	62		14	

El perfil de usuario del Centro Ocupacional es una persona con grado de discapacidad grave, valorado entre el 60 y 74% y de edad media de 38 años, existiendo un mayor número de mujeres. Se ha observado una tendencia al alza en el número de casos con calificación del grado de discapacidad por el Centro Base como “muy grave, mayor o igual al 75%”, pasando de 9 a 14 personas.

El nivel de movilidad a lo largo del año ha sido de, 2 bajas y 4 incorporaciones.

**Datos de Atención Comparativos 2008-2012 en  
Centro Ocupacional**

AÑOS	PERSONAS ATENDIDAS	NIVEL ATENCIÓN	MUJERES	HOMBRES	GRADO DISCAPACIDAD
2008	80	100%	42	38	85% Grado grave
2009	80	100%	39	41	85% Grado grave
2010	76	95%	39	37	85% Grado grave
2011	76	95%	42	34	85% Grado grave
2012	78	97,5%	43	35	79,49% Grado Grave

**6.2.1.2 Centro de día Navas de Tolosa.**

El Centro de Día municipal es un equipamiento especializado de carácter sociorehabilitador, de estancia diurna, que tiene como objetivos proporcionar a las personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas atención rehabilitadora, habilitación personal y social, cuidados personales y asistencia especializada, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

Los **objetivos generales** del Centro de Día son los siguientes:

Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico.

Prevenir situaciones de envejecimiento prematuro.

Conservar y recuperar la autonomía personal.

Mantener a la persona con discapacidad en su medio habitual de vida.

Apoyar a las familias que atienden a sus familiares dependientes.

Evitar, en lo posible, la institucionalización y favorecer la convivencia con otras personas.

#### **Características del Servicio:**

**Nº de plazas:** 50, los precios plaza son establecidos por la Comunidad de Madrid según baremos de aplicación en la Red pública de centros.

**Horario del Centro:** De lunes a viernes de 9h.30h a 17h. También se ofrece el Servicio durante los meses de verano.

#### **Requisitos:**

Estar empadronado en el municipio de Madrid en el momento de la solicitud. Procedencia: Distrito de Villaverde prioritariamente y en caso de que no se completen las plazas, podrían acceder de otros distritos de la zona de influencia, Carabanchel, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Usera.

Edad entre 18 y 60 años.

Haber sido valorados y calificados por el Equipo de Valoración Multiprofesional y de Diagnóstico de los Centros Base de la Comunidad de Madrid.

**Perfil de los usuarios:**

-Discapacidad intelectual severa o profunda con trastornos asociados.

Valoración de Grado de Dependencia y reconocimiento en P.I.A.

**Acceso:** La solicitud de plaza se realiza en los Centros de Servicios Sociales Municipales, los requisitos, las condiciones de acceso y la adjudicación de plaza a los usuarios se realiza de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general y establecidos por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid según Convenio de Colaboración vigente.

**Equipo interprofesional del centro:**

1 Director/T. Social, 1 Psicólogo, 1 Médico, 1 Trabajador Social, 1 Fisioterapeuta, 1 ATS, 6 Técnicos asistenciales, 5 Cuidadores.

**Servicios y actividades:**

En estancia Diurna y manutención.

- Cuidado personal, control y protección
- Atención especializada
- Actuaciones asistenciales y prevención de la salud
- Rehabilitación médico-funcional

- Atención psicológica
- Atención social, que incluye apoyo y orientación a las familias
- Actividades de convivencia , ocio y tiempo libre
- Transporte y comedor.

Los **Departamentos** donde se desarrollan los diferentes programas son:

**Departamento de Informática:** Este año 2012 se ha seguido trabajando con el programa educativo SmartBrain. (prevención de procesos de envejecimiento). Se trabaja la memoria, lenguaje, cálculo, orientación, atención y gnosias.

**Departamento de Fisioterapia:** En el tiempo transcurrido desde enero hasta diciembre de 2012 han pasado por el departamento de Fisioterapia los usuarios del centro necesitados de recibir un tratamiento específico de rehabilitación fisioterápica para reducir, prevenir y mejorar los diferentes síntomas de cada una de las lesiones asociadas a cada discapacidad. Dichos servicios han sido dados por el fisioterapeuta y el cuidador asignado bajo supervisión, utilizando tanto el gimnasio como la sala multisensorial para recibir un óptimo tratamiento. Los programas que llevan a cabo son: Fisioterapia Respiratoria, Cambios posturales, Autonomía de la Marcha, Movimientos Articulares, Prevención de la escoliosis, Tratamiento orofacial.

**Departamento Médico:** Su principal tarea es supervisar y coordinar con las familias las revisiones necesarias así como aconsejar y derivar a los diferentes especialistas, mejorando así la salud de los usuarios. Se realizan los programas de revisión ginecológica,

oftalmológica, de salud- bucodental, de control de peso y de la tensión arterial, de vacunación. La DUE está encargada del control y supervisión de los registros de control arterial, menstruaciones y cambios de pañales, así como de la mediación que se administra en el centro.

**Departamento de Psicología:** El departamento de psicología del centro es el encargado de procurar el bienestar psicológico de los usuarios; realizar la exploración y valoración de las habilidades adaptativas y de sus necesidades de apoyo; trabajar en coordinación con el equipo multiprofesional en la elaboración de los programas individuales mediante la aportación de medidas de carácter psicoterapéutico, de modificación de conducta y de provisión de apoyos; y de mantenerse en contacto con las familias, orientándolas en la modificación de los problemas de conducta o convivencia que puedan surgir en casa e informándolas de los progresos en cuanto a los objetivos individuales planteados en el centro. Durante el 2012 se puso en marcha, junto con otros departamentos del centro, el proyecto de envejecimiento activo con la formación de las escuelas de padres.

**Departamento de Trabajo Social:** El trabajador social, junto con la psicóloga y el médico del centro, realizan la primera entrevista con la familia, recogen toda la información y la documentación necesaria para la incorporación al centro. Se llevan a cabo programas de Apoyo, Orientación e Información Social a las familias. Atención, Seguimiento e Intervención Social. Junto con la Psicóloga y el Dinamizador Social han puesto en marcha las Escuelas de padres del proyecto de envejecimiento activo.

Las familias pueden en cualquier momento demandar la ayuda del trabajador social para resolver cuestiones como la solicitud de ayudas económicas, solicitud de otros servicios sociales (ayudas a domicilio, residencias...), trámites de incapacitación y tutela, trámites sobre la Ley de Dependencia.

### Actividades que se han realizado en las aulas durante el año 2012:

- **Habilitación para la vida diaria**, se desarrollan actividades muy básicas de la vida cotidiana, del cuidado personal y tareas domésticas adecuadas al nivel de los usuarios.
- **Autonomía en el aseo personal**, a través de actividades relacionadas con el aseo personal.
- **Adquisición de habilidades sociales**, las realizan solo aquellos usuarios con menores necesidades de apoyo. Se han realizado durante el año 2012 un gran número de actividades de este programa fuera del centro como ir a una cafetería, tiendas, supermercado, parque, entre otras actividades.
- **Educación**, las realizan solo aquellos usuarios con menores necesidades de apoyo, se potencian y afianzan aprendizajes escolares con aplicación práctica en la vida diaria.
- **Educación en la salud**, las realizan solo aquellos usuarios con menores necesidades de apoyo y que necesitan un apoyo especial para familiarizarse y perder el miedo hacia la figura de los médicos y pruebas medicas, mejorando los hábitos para la salud.
- **Estimulación motriz**, estas actividades se trabajan con los cuatro grupos de mayores necesidades de apoyo del centro, para mejorar la movilidad de los miembros superiores.
- **Educación física**, se trabajan ejercicios específicos para aquellos usuarios que se encuentran en proceso de envejecimiento y en

aquellos que tienen sobrepeso. Se realizan este tipo de actividades con todos los grupos del centro.

- **Mecanismos alternativos de comunicación**, actividades que mejoran la comunicación de los usuarios entre sus compañeros y profesionales individuales y grupales.
- **Relajación**, a través de juegos, control de respiración, expresión corporal.
- **Estimulación basal**, a través de ejercicios en la sala multisensorial que posee el centro se trabajan los distintos tipos de estimulación visual, acústica, olfativa, etc. Expresión musical,
- **Jardinería**, se han realizado actividades de jardinería con los usuarios, actividades de cuidado del jardín, podar y regar entre otras.
- **Expresión artística**, A través de actividades de manualidades, representaciones teatrales.

### PROYECTO “ENVEJECER CON CALIDAD”.

Durante el año 2012 todos los programas que se han desarrollado en el Centro de Día tenían el objetivo común de trabajar el envejecimiento, detectando y previniendo situaciones de envejecimiento prematuro, tanto en los usuarios del centro como con las familias.

Se han puesto en marcha las Escuelas de Familia, contando con la participación del 73% de las familias del Centro. Estas escuelas han servido de punto de encuentro, estudio y reflexión de la situación por las que pasan los usuarios y sus familias. Envejecer con calidad mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia.

### Distribución de edades, género y perfil de grado de discapacidad

<b>Edades</b>	Media	35,24	Max:	57	Min:	21
<b>Sexo</b>	Mujeres	22	Hombres		28	
<b>Grado de discapacidad</b>	Leve 15-29%	Moderado 30-59%	Grave 60-74%		Muy Grave >75%	
	0	0	16		34	

El perfil de usuario del Centro de Día es una persona con grado de discapacidad calificado como “Muy grave” y valorado en más del 75%, de género masculino principalmente y edad media de 35 años.

### Datos de Atención Comparativos Años 2008-2012 en Centro de Día

AÑOS	PERSONAS ATENDIDAS	NIVEL ATENCIÓN	MUJERES	HOMBRES	GRADO DISCAPACIDAD
2008	50	100%	23	27	66% Grado muy grave
2009	50	100%	23	27	66% Grado muy grave
2010	50	100%	23	27	70% Grado muy grave
2011	50	100%	24	26	66% Grado muy grave
2012	50	100%	22	28	68% Grado muy grave

### 6.3. SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS PARA PERSONAS SORDAS.

Las personas con discapacidad sensorial que presentan sordera o hipoacusia tienen barreras de comunicación con el resto de la población, que origina procesos de aislamiento, les limita el acceso y uso de los servicios públicos y les dificulta la participación en su medio social.

Para superar estos obstáculos y contribuir a su integración social, el Ayuntamiento de Madrid y la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid –FeSorCam- mantienen un convenio de colaboración desde el año 2003, con la finalidad de poner a disposición de las personas sordas un intérprete de lengua de signos española para realizar trámites administrativos, o recibir algún servicio cuya competencia sea del Ayuntamiento de Madrid. También son actividades incluidas en el presente Convenio la información y asesoramiento sobre discapacidad auditiva, y la intervención con el servicio de intérprete en situaciones de emergencia social en las que puedan estar involucradas personas sordas, actos institucionales y jornadas profesionales.

El **acceso de usuarios** al servicio es a través de FESORCAM a demanda propia o a petición de los profesionales de los Centros Municipales; de forma presencial o a través de fax, teléfono, e-mail o sms.

Las demandas de emergencias sociales son canalizadas a través del Samur Social; el intérprete de urgencia es localizado mediante un teléfono móvil corporativo. Las solicitudes de acceso para actos y jornadas suelen realizarse a través de fax o llamada telefónica realizada por aquella entidad del Ayuntamiento de Madrid que organiza el evento.

**Horario de atención:** de 9h a 14h. y de 16h.30m. a 19h.30m. de lunes a viernes. Interprete de urgencia en horarios fuera del establecido, a través de móvil corporativo.

## DATOS DE ATENCIÓN

El número de personas con discapacidad auditiva atendidas durante el año 2012 con intérprete de lengua de signos española ha sido de **300, de las cuales 155 son hombres y 145 mujeres**. El total de horas de servicio realizado a estas personas ha sido de **728,70 horas**. Se han realizado interpretación de lengua de signos en **8 actos** y jornadas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid con un total de 24:30 horas.

PERSONAS ATENDIDAS			Horas de Servicio
Hombres	Mujeres	Total personas	Total horas
155	145	300	728:70 h.

Total Actos realizados	Total horas de servicio
8	24:30h.

Del total de 300 personas con discapacidad auditiva atendidas, la proporción de mujeres, 48,33 %, es ligeramente menor que la de hombres, que es del 51,67 %.

### DATOS COMPARATIVOS DE ATENCIÓN

**AÑOS 2008-2012**

AÑOS	PERSONAS ATENDIDAS		TOTAL PERSONAS
	HOMBRES	MUJERES	
2008	218	268	486
2009	158	198	356
2010	122	147	269
2011	156	139	295
2012	155	145	300

### Servicios realizados en Actos y Jornadas

ACTOS Y JORNADAS	HORAS DE SERVICIO
Visita guiada "Tradiciones de Semana Santa	2
Acto Institucional Conmemorativo del Día Internacional de las Mujeres	2:30
Jornada: Igualdad, Genero y Salud	5
Oposiciones del Ayuntamiento de Madrid	6
Acto Accesibility- móviles accesibilidad	2
Pleno del Consejo Municipal de la Discapacidad	2
Foro de la Violencia contra las Mujeres	1
Seminario Mujeres y Tecnologías de la Información y la Comunicación	4
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b> <b>24:30 horas.</b>

**Total de servicios realizados, personas atendidas, actos y horas**
**Año 2012**

<b>MESES</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>ACTOS</b>	<b>HORAS</b>
Enero	21	21		49
Febrero	17	17		40
Marzo	31	29	2	45
Abril	21	20	1	38
Mayo	32	31	1	77
Junio	35	35		83
Julio	24	24		64
Agosto	0	0		
Septiembre	24	24		79
Octubre	40	38	2	95
Noviembre	34	32	2	88
Diciembre	29	29		95
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>300</b>	<b>8</b>	<b>753 horas</b>

**Derivación de los servicios de I.L.S.E.**

<b>VIAS DE ACCESO</b>	<b>NÚMERO</b>
Por propia iniciativa	227
Por derivación desde los Servicios Municipales	73
Actos del Ayuntamiento	8
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>

De los datos se observa que el mayor número de usuarios solicitan por propia iniciativa el servicio a FeSorCam el 73,70 %, el 23,70% acuden derivados de los servicios municipales.

#### **CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:**

La procedencia de los beneficiarios es, en su totalidad, del municipio de Madrid, puesto que se trata de gestiones y trámites propios derivados de su residencia en este municipio. A este respecto se ha computado un total de 308 servicios de interpretación realizados, siendo la mayoría en los distritos de la zona sur de la capital y de la zona centro.

### Distribución de servicios por Distrito

DISTRITO	Nº DE SERVICIOS
Centro	172
Arganzuela	18
Retiro	8
Salamanca	11
Chamartín	2
Tetuán	4
Chamberí	3
Fuencarral-El Pardo	1
Moncloa-Aravaca	5
Latina	4
Carabanchel	13
Usera	7
Puente de Vallecas	5
Moratalaz	10
Ciudad Lineal	12
Hortaleza	5
Villaverde	8
Villa de Vallecas	7
Vicálvaro	6
San Blas	7
Barajas	0
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>

Como viene siendo habitual, la mayor demanda de servicios se concentra en el distrito centro, ya que es una zona en la que viven el mayor número de usuarios, así como también es la zona en la que se concentran la mayor parte de las dependencias municipales para las que los usuarios solicitan los servicios de interpretación.

**Distribución de servicios por dependencias municipales:**

DEPENDENCIAS MUNICIPALES	Nº DE SERVICIOS
Serv. Soc.	124
CAI	1
SAVD (Servicio de Asistencia a Víctimas de Violencia Doméstica)	11
Centros de Día para Mayores	3
Centros Ocupacionales	2
Centro de Atención a Menores	7
Servicio de Orientación Jurídica	10
Centros Municipales de Mayores	4
Centros de Igualdad y Empleo	28
Centros de Información y Documentación Juvenil	2
Vivienda: Empresa Municipal de la Vivienda	4
Urbanismo (Gerencia de Patrimonio)	5
Juntas Municipales	27
Educación: colegios, centros, escuelas municipales, etc.	18
Entidades culturales	4
Patronato de Turismo	21
Salud	7
Samur Social	1
Dirección General de Movilidad	1
Policía municipal	11
Instalaciones Deportivas	2
Consumo	1
Política (Grupos Municipales)	3
Escuela de padres	3
Jornadas/actos	8
<b>TOTAL:</b>	<b>308</b>

El tipo de dependencia municipal en la que se realizan los servicios se mantiene muy estable en relación al año anterior, siendo en servicios sociales donde más servicios se realizan, con el 40,26% del total de estos, seguido por la atención en centros de igualdad y empleo, el 9,09 %, en las Juntas Municipales, el 8,77%, y la asistencia a los actos representan el 3,57% del total de los servicios.

#### **6.4. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA.**

Este servicio se subvenciona a través de un Convenio con la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid FAMMA Cocemfe Madrid, que se inicia en septiembre de 1998 y, tras sucesivas revisiones y renovaciones, se mantiene vigente en la actualidad.

##### **Objetivos y fines:**

Informar, asesorar y orientar tanto a las personas con discapacidad como a sus familiares, así como a las asociaciones miembros de FAMMA-Cocemfe Madrid, a los profesionales de los servicios sociales municipales y a profesionales de entidades públicas o privadas, sobre la discapacidad física y/u orgánica.

El Servicio de Información y Orientación sobre discapacidad (SID) difunde los recursos existentes en nuestro municipio destinados a las personas con discapacidad física y/u orgánica. Da respuesta a las diferentes consultas planteadas tanto por ellas, como por familiares y profesionales, y asesora tanto telefónica como presencialmente, en demandas puntuales que requieren apoyo profesional y trabajo social para las personas con discapacidad y sus familias.

**Se desarrolla según distintas modalidades:**

- Servicio de Información y orientación telefónica sobre Discapacidad.
- Teléfono de información: 915933550
- Servicio de Información a través de e-mail sobre Discapacidad en [asuntossociales@famma.org](mailto:asuntossociales@famma.org)
- Foros Web: [www.famma.org](http://www.famma.org).
- Servicios de Atención directa para orientación y asesoramiento a personas con discapacidad y familiares.

**Horario de Atención:**

El horario de Atención Telefónica es de 9 h. a 15h y de 16h a 19h.30m de lunes a jueves y los viernes de 9h.a 15:30 y a través de e-mail y foros en la página Web.

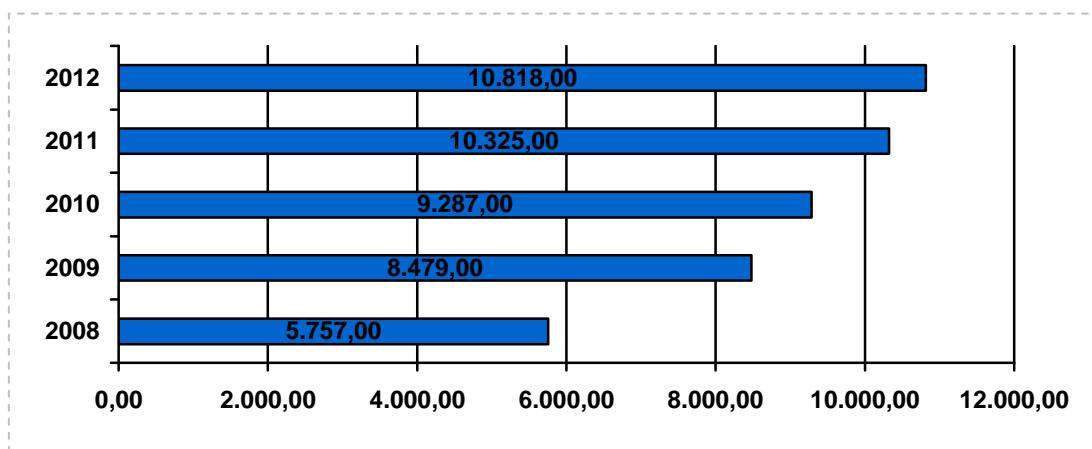
**DATOS DE ATENCIÓN**

El servicio de información y orientación en el año 2012 ha atendido un total de 10.188 consultas/demandas. De estas consultas, 9.969 han sido realizadas por particulares, personas con discapacidad, familiares o amigos, representando el 97,85 % del total de consultas realizadas, y 219 han sido realizadas por profesionales representando el 2,15 %.

Años evolución de llamadas/consultas 2008-2012

AÑO	LLAMADAS/CONSULTAS
2008	5.757
2009	8.479
2010	9.287
2011	10.325
2012	10.188

A lo largo de estos años se había observado un incremento de llamadas solicitando información y orientación, sin embargo en el año 2012 se ha reducido esta demanda en un 1,33 % en relación a los datos de atención del año 2011.



### Características de los usuarios

USUARIOS	LLAMADAS/CONSULTAS
Personas con discapacidad	9.333
Familiares	384
Otros particulares (amigos, vecinos...)	252
Profesionales	219
<b>TOTAL</b>	<b>10.188</b>

Las personas con discapacidad física contactan directamente con el servicio demandando información y apoyo; representan el 91,61% del total de los usuarios. En relación al género la proporción de hombres que consultan es un 8,60% superior a la de mujeres.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
HOMBRES	MUJERES	TOTAL
5.068	4.265	9.333

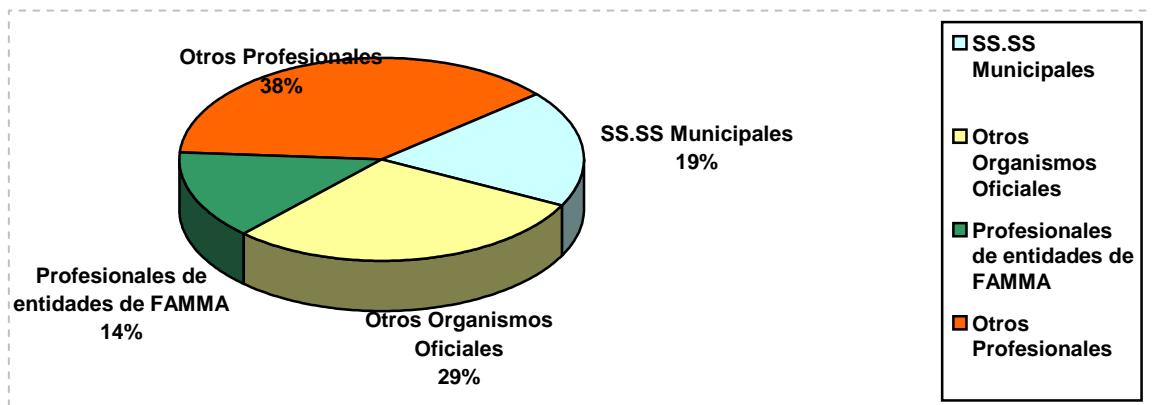
### Medios por los que se contacta con el servicio:

Del total de **10.188** consultas realizadas en 2012, **9.949** de estas se han realizado a través de **consultas telefónicas**, lo que representa el **97,65%**, siendo este el medio más frecuente de solicitar información, la atención directa o presencial se ha realizado con 24 personas; se han efectuado 144 consultas a través de correos electrónicos y 71 a través de foros.

Las personas con discapacidad física y orgánica son los que más utilizan el servicio de información, contactando ellos directamente con los profesionales, vía telefónica prioritariamente, esta situación va ligada al perfil de la persona con este tipo de discapacidad, que tienen un alto nivel de autonomía en su desenvolvimiento social.

En relación a las llamadas de los profesionales los principales demandantes son:

- Profesionales de Organismos Oficiales 29,22%.
- Profesionales de Entidades y Asociaciones integradas en FAMMA 14,16%.
- Profesionales de Servicios Sociales Municipales 18,72%.
- Profesionales de diferentes ámbitos. 37,90%.



### Vías de acceso por los que contactan los usuarios con el servicio

VÍAS DE ACCESO	USUARIOS
Servicios Sociales Municipales:	180
Otros Organismos Oficiales:	577
Asociaciones Integradas en FAMMA:	46
Página web FAMMA:	2.103
Otros departamentos de FAMMA:	71
Asociaciones no integradas en FAMMA:	66
Medios de comunicación y publicaciones:	21
Amigos, familiares, vecinos:	250
Repiten contacto con SID de FAMMA:	6.540
Otros:	115
<b>TOTAL</b>	<b>9.969</b>

**\*Este número corresponde a personas con discapacidad, familiares y particulares; no están incluidos profesionales.**

El 65,60 % de los usuarios que contactan con el servicio son usuarios que repiten contacto; la vía de mayor frecuencia es la página Web de FAMMA, seguida de las derivaciones de organismos oficiales; por los servicios sociales municipales acceden el 1,81% de los usuarios; estos datos se mantienen muy similares al año 2011.

### Tipo de información solicitada

El servicio de información y orientación ha recibido **10.732 demandas** diferentes de información en las 10.188 consultas atendidas; ya que en una misma consulta se pueden realizar diferentes demandas de información. El 80,25% de las informaciones solicitadas son sobre **formación y empleo** con 8.176 consultas, lo que representa un incremento del 4,29% en relación al

año 2011, la mayor demanda es para bolsa de empleo para personas con discapacidad con 8.095 demandas, seguidamente los cursos de formación, demandas sobre centros especiales de empleo y reserva de plazas en oposiciones. En segundo lugar la **información general sobre discapacidad** es la más demandada con 618 consultas, lo que representa el 5,76% del total, y en tercer lugar las informaciones más solicitadas son sobre **normativa legal y asesoramiento jurídico**, con 542 consultas seguida por demandas de información sobre prestaciones y ayudas con 436 consultas. Estos datos se mantienen en una tendencia estable con respecto a los del año 2011.

INFORMACIÓN SOLICITADA	NÚMERO
Información General sobre Discapacidad física y orgánica	618
Información sobre prestaciones, ayudas y subvenciones	436
Información sobre FAMMA y otras asociaciones	150
Formación y empleo	8.176
Ocio y tiempo libre	159
Normativa legal y asesoramiento jurídico	542
Servicios Profesionales especializados de rehabilitación y terapia	23
Residencias y centros de atención especializada	61
Voluntariado	136
Transporte aparcamientos	104
Accesibilidad	166
Educación	12
Respiro familiar	56
Otros (educación, respiro familiar.....)	93
<b>TOTAL</b>	<b>10.732</b>

## **6.5. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD INTELECTUAL.**

El primer convenio de colaboración entre FEAPS MADRID Organización de Entidades en Favor de Personas con Discapacidad Intelectual y el Ayuntamiento de Madrid para el desarrollo del Servicio de Información y Orientación sobre discapacidad intelectual fue en el año 1998. Desde entonces y gracias a los buenos resultados obtenidos, el convenio se ha ido renovando y ampliando hasta la actualidad.

### **Definición y objetivos:**

El Servicio de Información y Orientación es el instrumento a través del cual familias, personas con discapacidad y profesionales reciben información sobre temas relacionados con la discapacidad intelectual. Además se proporciona asesoramiento sobre los recursos más adecuados a la demanda y forma de acceso a los mismos.

El objetivo de este servicio es primordialmente que las personas con discapacidad intelectual y sus familias dispongan de un servicio que les informe y oriente a recursos que respondan a sus necesidades concretas. Además de orientar a profesionales que están en contacto con personas con discapacidad intelectual y sus familias para que ellos puedan dar una información y una orientación acorde a las necesidades que las mismas presentan.

Este servicio cuenta con profesionales especializados en diferentes disciplinas para dar respuesta a las consultas de forma eficaz. La importante red de centros y servicios, del movimiento asociativo FEAPS supone una

garantía y apoyo complementarios para la adecuada orientación, especialmente en las demandas de recursos.

**Horario:**

El Servicio de Información y Orientación ha tenido un horario de atención de 9:00 horas a 14:30 horas y de 15:30 horas a 18:00 horas, de Lunes a Jueves y los viernes de 9:00 a 15:00 horas.

Dada la diversidad de actividades que se engloban dentro del Convenio, ha sido necesario un cuadro de **profesionales interdisciplinar** para atender las consultas:

- Trabajadores Sociales
- Psicólogos
- Administrativos

Además, se ha contado con un Servicio Jurídico desde el que se ha facilitado información y asesoramiento legal a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias.

Las consultas se han realizado telefónicamente, por e-mail, por fax y/o presencialmente.

- Servicio de Información telefónica sobre Discapacidad
- Servicio de Información a través de e-mail sobre Discapacidad
- Servicio de Información mediante entrevistas con personas con Discapacidad Intelectual, familiares y profesionales.
- Consultas por fax

## DATOS DE ATENCIÓN AÑO 2012.

El servicio ha recibido **demandas** de:

- Personas con discapacidad intelectual.
- Familiares.
- Profesionales (de entidades federadas, de Servicios Sociales y otros profesionales).
- Otros (voluntarios, estudiantes y personas interesadas).

### Personas atendidas

El servicio de información y orientación ha atendido a un total de **4.484 personas** a lo largo de todo el año 2012.

Este año se han contabilizado las llamadas teniendo en cuenta el indicador de género. De las 4.484 personas que llamaron hay que resaltar que **2.580 han sido mujeres y 1.904 han sido hombres**. De este dato hay que destacar que, en lo que a particulares se refiere, las que más llaman son las madres de personas con discapacidad intelectual, muy por encima de los padres e incluso de las propias personas con discapacidad intelectual.

El 80,82% de las llamadas han sido realizadas por profesionales y el 19,18% por familiares de personas con discapacidad, esto es motivado por la falta de autonomía en el desenvolvimiento social de las personas con discapacidad intelectual, que hace que otras personas de su entorno social busquen la información que ellos necesitan.

### PERSONAS ATENDIDAS EN 2012

MES	Familiares	Profesionales	TOTAL
Enero	54	249	303
Febrero	51	220	271
Marzo	44	154	198
Abril	83	132	215

Mayo	24	168	192
Junio	147	515	662
Julio	43	186	229
Agosto	47	97	144
Septiembre	86	306	392
Octubre	129	639	768
Noviembre	84	632	716
Diciembre	68	326	394
<b>TOTAL</b>	<b>860</b>	<b>3624</b>	<b>4.484</b>

**Número de llamadas, seguimientos y demandas:**

El servicio de información y orientación ha atendido un total de **4.484 personas**, ha realizado **573 seguimientos** y atendido **5.419 demandas** a lo largo de todo el año 2012.

MES	Personas Atendidas	Demandas	Seguimientos
Enero	303	359	32
Febrero	271	352	29
Marzo	198	293	25
Abril	215	313	29
Mayo	192	238	27
Junio	662	805	61
Julio	229	279	39
Agosto	144	186	29
Septiembre	392	453	60
Octubre	768	867	95
Noviembre	716	852	89
Diciembre	394	422	58
<b>TOTAL</b>	<b>4.484</b>	<b>5.419</b>	<b>573</b>

En una misma llamada, consulta por email o entrevista se realizan en ocasiones varias demandas, de ahí que no coincida el número de llamadas con el número de demandas.

#### **Medios utilizados para realizar las consultas:**

Las consultas realizadas al servicio de información y orientación se han realizado mayoritariamente por teléfono, en el 75,67 % y en segundo lugar a través de correo electrónico con el 21,14 %, y en tercer lugar las entrevistas representan el 3,26 %, datos que se mantienen estables en relación al año 2011.

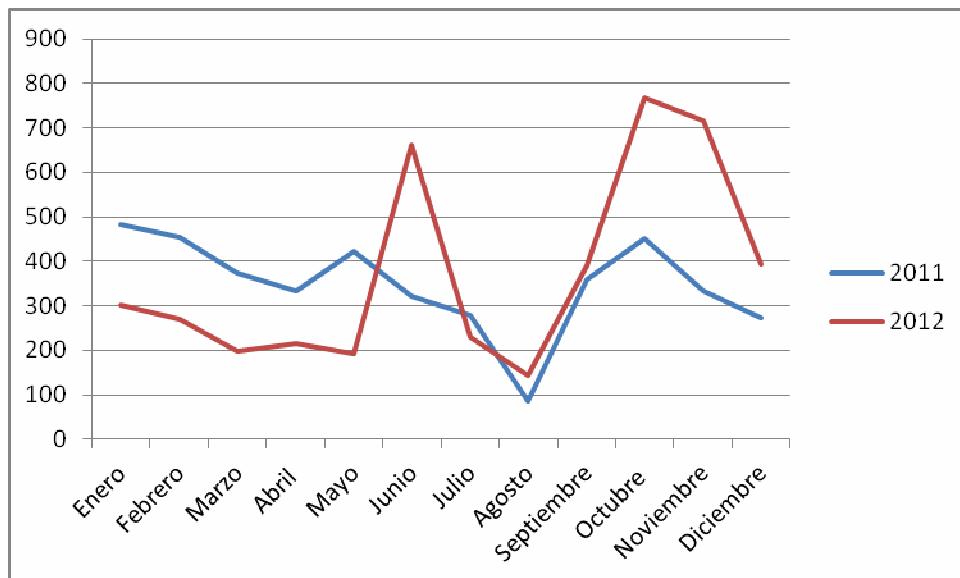
MES	E-mails	Entrevistas	Teléfono	Total
Enero	64	20	219	<b>303</b>
Febrero	140	10	121	<b>271</b>
Marzo	89	13	96	<b>198</b>
Abril	51	21	143	<b>215</b>
Mayo	51	3	138	<b>192</b>
Junio	91	13	558	<b>662</b>
Julio	69	13	147	<b>229</b>
Agosto	12	7	125	<b>144</b>
Septiembre	77	6	309	<b>392</b>
Octubre	130	14	624	<b>768</b>
Noviembre	161	18	537	<b>716</b>
Diciembre	13	8	373	<b>394</b>
<b>TOTALES</b>	<b>948</b>	<b>146</b>	<b>3390</b>	<b>4.484</b>

#### **Tipo de información solicitada**

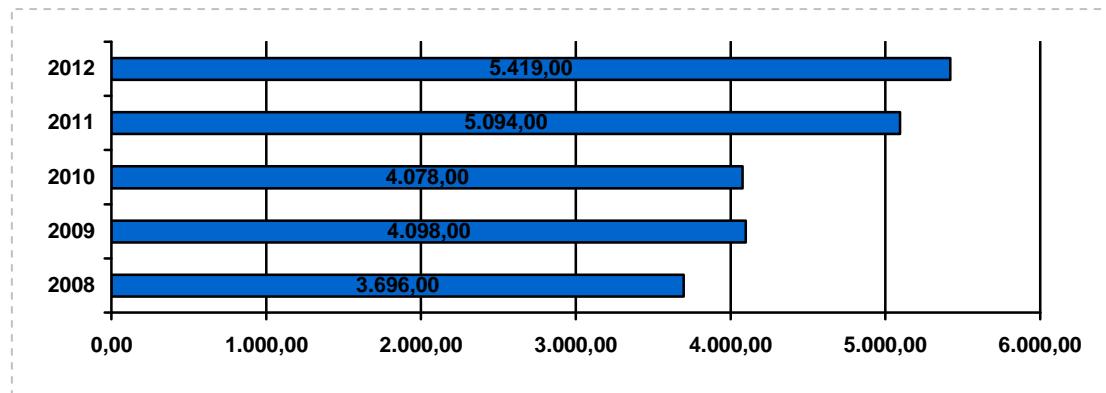
Del tipo de información solicitada han sido significativas la demanda de información sobre recursos, con **1.597** demandas, lo que representa el 29,47

% del total, van seguidas en frecuencia por las demandas de información sobre formación y gestión del conocimiento con el 18,30% y apoyo a la familia y a la persona con discapacidad con el 11,04% del total de las demandas.

INFORMACIÓN SOLICITADA	NÚMERO
Información General sobre Discapacidad Intelectual.	293
Información sobre Recursos	1598
Apoyo a la familia y a la persona con discapacidad	598
Formación y Gestión del Conocimiento	992
Ocio	416
Empleo	540
Servicios Profesionales especializados	337
Desventaja Social	206
Voluntariado	51
Comunicaciones	167
Calidad	39
Otros	182
<b>TOTAL</b>	<b>5.419</b>

Personas atendidas en 2011 y 2012Años evolución de llamadas/consultas 2008-2012

AÑO	LLAMADAS/ CONSULTAS
2008	3.696
2009	4.098
2010	4.078
2011	5.094
2012	5.419



## 6.6. PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR.

Los Programas de Respiro Familiar constituyen una importante iniciativa que complementa y apoya las actuaciones asistenciales dirigidas a la atención de las personas con discapacidad. Estos Programas permiten que las familias cuidadoras cuenten con un espacio personal de desarrollo y descanso que les posibilita mantener la carga que supone el cuidado de una persona con discapacidad.

Las familias que tienen una persona con discapacidad en su seno, tienen las mismas necesidades que el resto de las familias y otras añadidas debido a los cuidados y atención que la persona con discapacidad precisa.

Teniendo en cuenta la anterior consideración podemos establecer que la misión de los servicios de respiro es la de “apoyar de forma temporal a la familia en la atención a la persona con discapacidad, ofreciendo la oportunidad de desarrollar una vida familiar y social satisfactoria”.

### **Objetivos Generales:**

Los objetivos generales que se pretenden conseguir a través de los servicios de respiro son:

- Prestar servicios de atención temporal a personas con discapacidad, con el fin de reducir el estrés familiar.
- Favorecer dinámicas familiares y de pareja normalizadas - de relación, de ocio, etc., dado que la atención intensiva al miembro con discapacidad dificulta en ocasiones dicha normalización.
- Favorecer la satisfactoria permanencia en el entorno familiar natural de la persona con discapacidad, evitando su inclusión en programas menos normalizados y de mayor coste social y económico.
- Evitar el desarraigo y deterioro de las familias que tengan una persona con discapacidad en su seno.
- Prevenir o paliar situaciones de crisis personal y/o familiar

En definitiva los servicios de respiro contribuyen a facilitar y aumentar la calidad de vida tanto de las personas con discapacidad como de sus familiares.

Para apoyar a la iniciativa social en el desarrollo de estos programas el Ayuntamiento de Madrid ha firmado tres **Convenios de colaboración desde el año 2005 y que actualmente continúan en vigor, con las siguientes entidades:**

- Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid **FAMMA-Cocemfe Madrid.**

- **FEAPS Madrid**-Organización de entidades en favor de Personas con Discapacidad Intelectual-.
- Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid- **APANEFA**.

Las actividades de respiro familiar se realizan a través de apoyos puntuales en el domicilio, estancias residenciales, actividades grupales de ocio y entretenimiento dirigidas a las personas con discapacidad. Son servicios puntuales, de atención temporal y se llevan a cabo a través de la red de recursos de las diferentes entidades que integran las Federaciones mencionadas, así como los propios recursos de los que estas disponen para el desarrollo de los programas de respiro familiar.

En el año 2012 se han ofrecido las siguientes **modalidades de respiro**:

- **Estancias, salidas y excursiones.** Esta modalidad se define como la prestación del servicio de respiro en un centro residencial, y a través de salidas y excursiones, en el que la persona con discapacidad recibe los apoyos necesarios adecuados según el tipo de discapacidad.
- **Apoyos puntuales por horas y acompañamientos.** Esta modalidad se define como la prestación del servicio de respiro en el propio domicilio familiar. El profesional se desplaza al domicilio para atender a la persona con discapacidad mientras sus familiares realizan gestiones, acuden a eventos, disfrutan de su tiempo de ocio, etc. La totalidad del servicio no tiene que darse obligatoriamente dentro del domicilio familiar. El profesional y la propia persona con discapacidad acuerdan las actividades que desea realizar.

**Las vías de acceso son:** a través de las propias Entidades con las que están suscritos los Convenios de colaboración. Las demandas se pueden realizar directamente por las personas con discapacidad y/o sus familiares o a través de Servicios Sociales Municipales.

#### **6.6.1 Actividades de Respiro Familiar desarrolladas a través de Famma-Cocemfe Madrid.**

Un total de **503 personas con discapacidad física y/o orgánica, 222 hombres y 281 mujeres**, y sus correspondientes familias se han beneficiado durante este año 2012 del programa de respiro familiar, esto representa un incremento del 25,84% con respecto a las personas atendidas en el año 2011.

**Requisitos para acceder al programa:** Tener discapacidad física y/o orgánica, menor de 65 años y estar empadronado en el municipio de Madrid.

**Las entidades integradas en FAMMA Cocemfe Madrid que han participado en el desarrollo del programa de respiro son:**

- Asociación Madrileña para la Lucha Contra las Enfermedades Renales / ALCER
- Asociación Infantil Oncológica de la Comunidad de Madrid / ASION
- Asociación Madrileña de Ataxias / AMA

## Datos de atención discapacidad física y orgánica

### Respiro familiar 2012

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO					RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO					
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS		BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS		BENEFICIARIOS		
		HOMBRES	MUJERES			HOMBRES	MUJERES			
34	4.200,55	207	260	1265	7.027,5	15	21	80		
TOTALES	4.200,55	467		1265	7.027,5	36		80		
<b>TOTALES</b>										
HORAS		USUARIOS			BENEFICIARIOS					
11.228,05		503			1345					

\*Nº BENEFICIARIOS INDIRECTOS: El nº marcado se refiere al nº de componentes de la unidad familiar.

### 6.6.2 Actividades de Respiro Familiar desarrolladas a través de Feaps-Madrid.

Un total de **931 personas con discapacidad intelectual, 440 hombres y 491 mujeres**, y sus correspondientes familias se han beneficiado durante el año 2012 del programa de respiro familiar.

#### Requisitos para acceder al programa

Familias y/o tutores principales que tengan a su cargo personas con discapacidad intelectual que estén empadronadas en el municipio de Madrid.

## Tipología de usuarios.

Personas con discapacidad intelectual con certificado de grado de discapacidad superior o igual al 33%, de cualquier edad, que residan en el municipio de Madrid. Se ha atendido a personas de todas las edades, aunque la mayoría han sido personas con discapacidad intelectual en edad adulta con necesidades de apoyo extenso o generalizado.

## Entidades pertenecientes a FEAPS que han participado en el desarrollo del programa de respiro familiar:

Las Entidades que han desarrollado el programa han sido:

ACEOPS, ADISLI, AFANDICE, AFANIAS, AMIFFP, ASOCIACION PRADER WILLI, ASPACEN, AMPA BUENAFUENTE, CASA SANTA TERESA, ASOCIACION ANTARES, FUNDACION ADEMO, FUNDACIÓN INSTITUTO SAN JOSE, FUNDACION JUAN XXIII, FUNDACION SINDROME DOWN, FUNDACION GOTZE, AMPA MARIA CORREDENTORA, PAUTA, SAN FEDERICO, AMIVI, FUNDACION APROCOR, FUNDACION BETESDA, AZABACHE, ARAYA Y ALEPH TEA.

## Datos de atención Discapacidad intelectual. Respiro familiar 2012

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
201	25.369	775	1.684	1.505	156	363
TOTALES						
HORAS		USUARIOS		BENEFICIARIOS		
26.874		931		2.047		

\*Usuarios: personas con discapacidad atendidas. \*Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

PERFIL FAMILIAS A LAS QUE SE HA DADO SERVICIO										
Nº Familias monoparentales		Nº Familias por edad			Nº Familias Hijos con necesidades apoyo					
mono-materiales	mono-paternales	Joven (-45)	Media (46-65)	Mayores >65	Intermitente o Ligero	Extenso	Generalizado			
42	8	161	462	308	73	699	159			
<b>Nº TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS</b>				931						
<b>MOTIVO DE LA DEMANDA DE LAS FAMILIAS<sup>2</sup></b> <i>Cada familia puede acumular más de una demanda</i>							<b>TOTAL</b>			
Estrés de los miembros de la Unidad familiar.							614			
Situación de emergencia en la familia (hospitalización, enfermedad de algún miembro)							437			
Aislamiento social: sin acceso a la red natural de apoyos (parientes, amigos, vecinos)							102			
Problemas de relación con la persona con discapacidad intelectual, sobreprotección, etc.							83			
Distorsión en la dinámica familiar (problemas de pareja, desatención a otros miembros)							214			
En la familia hay otros miembros con problemas (discapacitados, enfermos, etc.)							65			
Necesidad de Tiempo Libre por sobrecarga (para realización de gestiones, viajes,...)							782			
<b>PERFIL PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL ATENDIDAS</b>										
<b>EDAD</b>			<b>CALIFICACION DE MINUSVALIA</b>			<b>NECESIDADES DE APOYO</b>				
-18	Entre 18-65	+ 65	33%	34-65%	65%	Intermitente	Ligera	Extensa		
326	605	0	45	608	278	26	47	699		
								159		

### 6.6.3 Actividades de Respiro Familiar desarrolladas a través de Apanefa.

Se han beneficiado de las actividades del programa de respiro familiar durante el año 2012 un total de **23 personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, 14 hombres y 9 mujeres**, y sus respectivas familias, esta cifra se mantiene estable en relación al año 2011.

## REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA

- Personas afectadas por un Daño Cerebral Sobrevenido. Las causas de la lesión pueden ser: traumatismos craneoencefálicos, accidentes cerebrovasculares, tumores cerebrales, procesos infecciosos, lesiones posquirúrgicas, etc.
- Edades comprendidas entre los 15 y 75 años de edad.
- En fase aguda menos de 18 meses de evolución desde que se produjo la lesión.
- En fase crónica, más de 18 meses de evolución desde que se produjo la lesión
- Familias con un miembro afectado de Daño Cerebral Sobrevenido

### ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

#### Actividades fuera de los domicilios

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	DIAS	USUARIOS	*BENEFICIARIOS
Campamentos/ Vacaciones	MOJÁCAR (ALMERIA)	1 al 13/08/12	13 días	12	36

\*Beneficiarios: total de miembros de la unidad familiar

#### Actividades dentro del domicilio

USUARIOS	NÚMERO HORAS	BENEFICIARIOS
11	1.950	35

### Tipología de los usuarios

EDAD	HOMBRE	MUJER	% GRADO DISCAPACIDAD
20 - 30 años	6	4	86 a 98
31 - 40 años	2	2	75 a 93
41 - 50 años	3	1	75 a 85
51 - 60 años	3	1	83 a 90
61 - 70 años	0	1	88
71 - 80 años	0	0	95
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>

De las personas atendidas el mayor porcentaje es de personas jóvenes en edades de entre 20 a 30 años, de genero hombre y con grado de discapacidad del 86 a 98%.

### **Resumen de actividades y usuarios con daño cerebral sobrevenido atendidos en programas de Respiro Familiar 2012**

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
1	312	12	36	1.950	11	35
<b>TOTALES</b>						
HORAS		USUARIOS*		BENEFICIARIOS*		
2.262		23		71		

\*Usuarios: personas con discapacidad atendidas.

\*Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

#### 6.6.4 Datos Totales de las Actividades de Respiro Familiar.

En los programas de respiro familiar se han atendido a lo largo del año 2012 a un **total de 1.457 personas con discapacidad, 676 hombres y 781 mujeres**, y sus respectivas familias, lo que representa un incremento del 14,62% en relación a las personas atendidas en el año 2011 que fueron 1.264. Se han beneficiado indirectamente del servicio un total de **3.463 beneficiarios**, que son los miembros de las unidades familiares de las personas con discapacidad atendidas.

Se han llevado a cabo diferentes **actividades y modalidades** de respiro familiar a través de las tres Entidades sociales con las que se mantienen suscritos los respectivos Convenios de colaboración. Se han realizado un total de 236 actividades diferentes fuera de los domicilios lo que representa un incremento del 32,20% respecto al año 2011 que fueron 160 el total de las actividades realizadas. Las actividades se han distribuido en un total de 57 salidas y excursiones , 14 campamentos vacacionales, 123 estancias en alojamientos especializados, y 42 actividades de apoyos puntuales por horas fuera del domicilio, en las que han participado un total de **1.254 usuarios con discapacidad y 2.985 beneficiarios indirectos**.

En la actividad realizada en los domicilios se han realizado un total de **10.484,5 horas de apoyos puntuales a 203 personas con discapacidad y 478 beneficiarios**.

## Resumen general

### Datos de atención. Respiro familiar 2012

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
236	29.881,55	1.254	2.985	10.484,5	203	478
<b>TOTALES</b>						
<b>HORAS</b>		<b>*USUARIOS</b>		<b>*BENEFICIARIOS</b>		
40.366,05		1.457		3.463		

\*Usuarios: personas con discapacidad atendidas.

\*Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

### Perfil Sexo Personas con Discapacidad.

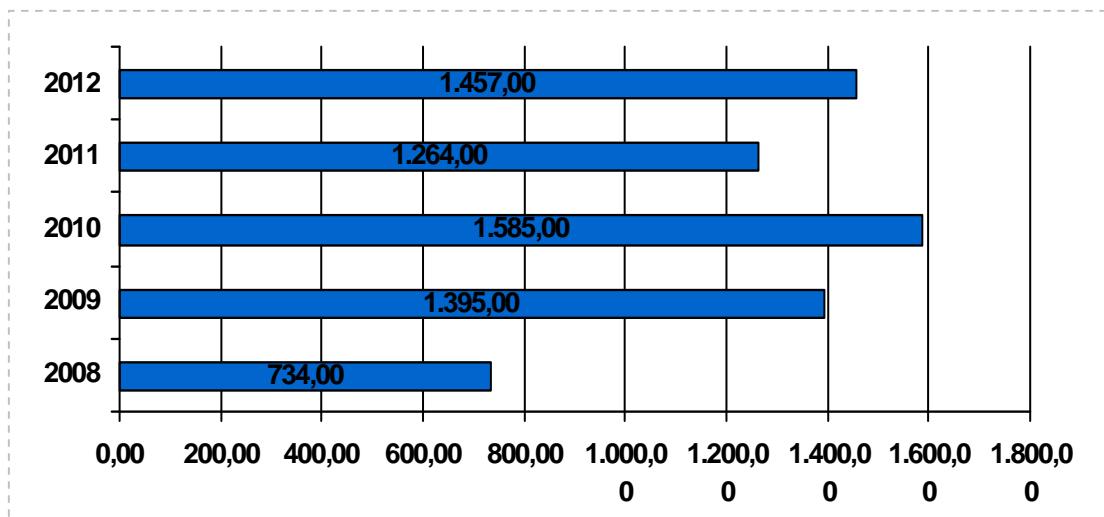
#### Respiro Familiar 2012

HOMBRES	MUJERES	TOTALES
676	781	1.457

En relación al año 2011 ha aumentado el número de mujeres atendidas en un 16%, y sin embargo ha disminuido el número de hombres en un 2,68 %.

**DATOS COMPARATIVOS PERSONAS ATENDIDAS EN  
RESPIRO FAMILIAR 2008-2012**

AÑOS	DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA			DISCAPACIDAD INTELECTUAL			DAÑO CEREBRAL SOBREVENIDO		
	USUARIOS Atendidos en el Domicilio	USUARIOS Atendidos Fuera del Domicilio	TOTAL	USUARIOS Atendidos en el Domicilio	USUARIOS Atendidos Fuera del Domicilio	TOTAL	USUARIOS Atendidos en el Domicilio	USUARIOS Atendidos Fuera del Domicilio	TOTAL
2008	111	191	302	106	302	408	11	13	24
2009	132	331	463	115	794	909	11	12	23
2010	36	514	550	133	879	1.012	11	12	23
2011	36	337	373	209	659	868	11	12	23
2012	36	467	503	156	775	931	11	12	23
<b>TOTAL</b>									
<b>Personas con discapacidad atendidas</b>									
2008 734									
2009 1.395									
2010 1.585									
2011 1.264									
2012 1.457									



## 6.7. CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD.

Es un consejo sectorial, que debe promover y facilitar el intercambio, puesta en común y adopción de soluciones ante las nuevas necesidades que se plantean en relación a la atención de las personas con discapacidad y a la promoción del ejercicio de sus derechos y la garantía de la igualdad de oportunidades.

Como espacio de participación permite a las entidades representadas en el mismo plantear propuestas en la planificación y diseño de actuaciones municipales que les conciernen, así como es un medio útil para canalizar sus demandas y para fomentar la aplicación de políticas integrales y transversales encaminadas al reconocimiento y a la defensa de sus derechos.

Este Consejo se rige por un Reglamento orgánico que regula su desarrollo y garantiza la representación en el mismo de los diferentes tipos de discapacidad. La dinámica de su funcionamiento ha permitido establecer una mayor coordinación entre las diferentes instituciones, entidades públicas y privadas cuyas actuaciones inciden, en el ámbito de nuestra ciudad, en el bienestar y la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Este Consejo se organiza en **Pleno y Grupos de Trabajo:**

La composición del Pleno consta de una presidencia que es desempeñada por el titular del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dos vicepresidencias, la primera se ejerce por la Dirección General de Igualdad de Oportunidades y la segunda por un vocal elegido entre las entidades de personas con discapacidad presentes , y hasta un máximo de 30 vocales, de

los cuales 10 vocales son representantes de las federaciones más representativas de la discapacidad, (según los diferentes tipos, 3 vocales de discapacidad sensorial, 3 de discapacidad intelectual, 3 de discapacidad física, 1 representante del sector de las enfermedades mentales), 2 representantes de las organizaciones sindicales más representativas en la ciudad de Madrid y dos de organizaciones empresariales, 1 representante por el Real Patronato de la Discapacidad, 1 representante por la Comunidad de Madrid con rango de Dirección General, y hasta 13 representantes de las Áreas de Gobierno municipales con competencia en los temas que afecten a la Discapacidad y con rango de Dirección General.

En el año 2012 se han mantenido dos sesiones plenarias del Consejo en junio y en diciembre.

El Pleno del Consejo Municipal de la Discapacidad, en su reunión de Junio de 2012, aprobó la elaboración de un **Plan municipal para la Inclusión Social de las personas con Discapacidad en la ciudad de Madrid 2013-2015.**

Según datos oficiales de la Comunidad de Madrid derivados del reconocimiento del grado de discapacidad, un 5% de la población madrileña presenta algún tipo de discapacidad, lo que implicaría un total de 161.919 personas.

El objetivo general de este Plan es lograr **la inclusión plena de las personas con discapacidad en la ciudad de Madrid**, desarrollando actuaciones públicas y privadas coordinadas y transversales tendentes al logro de una ciudad más accesible para todos/as.

En la realización del Plan se tendrán en consideración los siguientes principios:

1. Promoción de derechos, no discriminación, inclusión social e igualdad de oportunidades, en todos los ámbitos de actuación municipal.
2. Accesibilidad a los bienes y servicios, participación social, coordinación intramunicipal e interadministrativa.
3. Perspectiva de género y atención a la diversidad de las personas con discapacidad.

En este año 2012 se han desarrollado **cinco grupos de trabajo y tres sesiones de trabajo en cada grupo** con las siguientes temáticas: **accesibilidad, mujer y discapacidad, educación cultura y ocio, empleo y seguimiento de la exclusión social.**

El trabajo de estos grupos ha proporcionado un mayor conocimiento de la situación actual de la discapacidad en nuestra ciudad.

#### **6.8. OTRAS ACTIVIDADES EN DISCAPACIDAD REALIZADAS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.**

- En el marco de las actividades realizadas desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades en relación al 8 de marzo Día Internacional de las Mujeres, se realizó una **jornada el día 13 de marzo de 2012** “Igualdad, Genero y Salud”, en esta jornada Dña Mayte Gallego Ergueta presidenta de la Federación de Enfermos Neurológicos FEMADEM realizó una comunicación sobre **Mujer y Discapacidad** en la mesa redonda con el tema “La salud de las mujeres y los derechos humanos”

- Colaboración del Ayuntamiento de Madrid con la Fundación Madrid Contra la Esclerosis Múltiple" FEMMADRID, en el desarrollo de la II Carrera para la esclerosis múltiple con el lema "Da un paso adelante". Celebrada en el recinto de la Casa de Campo de Madrid el día 19 de Mayo de 2012. El fin de esta carrera era la realización de una acción social de información y solidaridad con las personas afectadas y sus familias. Participaron 1.700 personas.
- Encuentro en el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales el día 15 de junio de 2012 con D. Pietro Rosenwirth, persona con discapacidad física perteneciente a la Asociación Humanista, que desde Italia realizaba un viaje por Europa en moto divulgando el proyecto "Viajando por un sueño, más allá de las barreras". Participaron en este encuentro, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, y el presidente de la Federación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Madrid FAMMA Cocemfe Madrid.
- Asistencia de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades al III Congreso Nacional CENTAC de Tecnologías de la Accesibilidad. Realizado por el Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad. CENTAC y la Fundación que lleva su mismo nombre en el Palacio de Cibeles los días 19 y 20 de octubre de 2012. El Congreso contó con un elevado número de participantes interesados desde muy diferentes ámbitos con el tema de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) lo que amplió las posibilidades de información, conocimientos y posibles contactos futuros a los asistentes.

- Colaboración del Ayuntamiento de Madrid en la presentación de la aplicación Accessibility, realizada por la Federación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid FAMMA Cocemfe Madrid con la Fundación Vodafone, el día 22 de octubre de 2012, en el edificio municipal de los jardines de Cecilio Rodríguez en el Parque del Retiro. Esta aplicación se ha considerado destacable y muy en consonancia con la intención municipal de impulsar la accesibilidad universal en entornos, productos y servicios de la ciudad de Madrid.
- Participación en el II Foro de Accesibilidad Thyssem Krup Encasa celebrado el día 25 de octubre de 2012, con el tema “Accesibilidad universal y diseño para todos”, comunicación realizada por la jefa del Departamento de Atención a Colectivos Específicos de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, “Ciudad habitable para todos/as, accesibilidad a bienes y servicios, actuaciones municipales.”
- Colaboración de FIAPAS Confederación Española de Familias de Personas Sordas con la Dirección General de Igualdad de Oportunidades con su servicio de apoyo a la accesibilidad, en el Consejo Municipal de la Discapacidad celebrado el día 3 de diciembre de 2012, a través del subtulado de la sesión, con el fin de que esta fuera accesible para las personas sordas asistentes a este Consejo. La entidad ofrece la prestación de este servicio para futuras sesiones.
- Participación de Doña Marta Daniela Prieto Prieto integrante de la entidad para la atención de personas con discapacidad, Asociación AFANIAS, en el Encuentro de mujeres, "Fortalezas contra la Violencia de Género"; organizado por la Dirección General de Igualdad de

Oportunidades, el 20 de noviembre de 2012, en el C. C Casa de Vacas Parque del Retiro, con motivo de los actos organizados por esta Dirección General en conmemoración del 25 de noviembre “Día Internacional de la eliminación de la Violencia contra las Mujeres”.

### **APOYO PARA LA CONSECUCIÓN DE LA IGUALDAD CON INDEPENDENCIA DE LA ORIENTACION SEXUAL.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades tiene encomendado promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.

Entre sus objetivos está la defensa del derecho a la Igualdad y a no sufrir discriminación, entre otras razones, por la orientación sexual.

Una forma de cumplir con esos objetivos es apoyar a las entidades de la iniciativa social en el desarrollo de programas sociales de atención a colectivos que sufren o son susceptibles de sufrir discriminación social.

En este sentido, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades apoya, mediante Convenio, el desarrollo de dos Proyectos destinados a evitar la exclusión que pudieran sufrir las personas por su orientación sexual: “Lesbianas, Gays, Transexuales Bisexuales” (colectivos LGTB).

- El Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento “GAY-INFORM” que desarrolla la Asociación “COGAM - Colectivo de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de Madrid”.

Este servicio proporciona una información y orientación especializada a las personas de estos colectivos, con especial atención a la adolescencia, a las familias y a personas con discapacidad.

- Un estudio de investigación social sobre la integración sociolaboral de las personas transexuales, realizado por la asociación AET-Transexualia en colaboración con el Departamento de Antropología Social de la Universidad Complutense de Madrid y Médicos de Mundo.

### **ACTUACIONES QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID HA REALIZADO EN EL AÑO 2012 CON LA POBLACIÓN GITANA.**

Con objeto de llevar a cabo un plan de actuaciones con la población gitana de la Ciudad de Madrid, se suscriben convenios de colaboración con la Fundación Secretariado Gitano y la Asociación Barró.

Entre los colectivos y grupos sociales que serán especialmente tenidos en cuenta en el Programa Plurirregional lucha contra la Discriminación, se encuentra la comunidad gitana; esta comunidad que representa en España cerca de 700.000 personas; tiene una cultura y tradición propia y buena parte de la misma todavía se encuentra en una situación de exclusión y marginación social, que hacen muy difícil su incorporación al mercado laboral.

Es por ello que el Ayuntamiento de Madrid tiene suscritos de tres convenios de colaboración para el desarrollo de acciones dirigidas a la población gitana. Uno de ellos con la Asociación Barró y dos con la Fundación Secretariado Gitano:

## PROGRAMA PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN GITANA, PROMOCIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA.

La Fundación Secretariado Gitano tiene como fin fundamental la promoción integral de la comunidad gitana desde el respeto de su identidad cultural.

Este convenio tiene como objeto desarrollar acciones dirigidas a la atención de la población gitana, promoción social y educativa de dicha población en el marco del Programa Operativo Plurirregional de Lucha contra la Discriminación del Fondo Social Europeo 2007-2013, cuya ejecución ha encargado el Estado español a la Fundación Secretariado Gitano como Organismo Intermedio.

El Programa tiene como objetivo general impulsar la promoción social y educativa de la población gitana a través de la atención individualizada, mediación y la educación en la ciudad de Madrid.

Los objetivos específicos son:

- Prestar una atención social básica integral y personalizada a partir de las demandas
- Facilitar promoción educativa para el éxito escolar del alumnado gitano

### ACTUACIONES PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA

Para el desarrollo de las actuaciones la entidad utiliza no sólo recursos propios sino que también deriva a otros recursos distritales de las zonas donde opera.

Nº de personas atendidas en 2012

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
219	646	865

Nº de historias sociales abiertas en 2012

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
58	133	191

El desarrollo del programa se realiza en un ámbito de actuación geográfica marcado en tres zonas, con un centro cada una que atiende al distrito donde se encuentra y a las zonas de influencia. En el apartado “otras zonas” se recogen casos singulares en cuanto a procedencia.

	ZONA A	ZONA B	ZONA C
SEDE DE REFERENCIA	Puente de Vallecas C/ Ahijones	Villaverde C/Unanimidad	Carabanchel/Latina C/ Besoya y Alfaro
Zona de influencia	Vallecas Villa Moratalaz Vicálvaro	Usera Tetuán C.Lineal Hortaleza	Fuencarral-El Pardo Centro Moncloa

Total de intervenciones en todos los distritos durante 2012: **4.398 intervenciones.**

Puente de Vallecas	Vallecas Villa	Moratalaz	Vicálvaro	Total
1174	240	45	236	<b>1695</b>

Villaverde	Usera	Tetuán	C. Lineal	Hortaleza	Otras zonas	Total
267	136	22		170	30	<b>625</b>
Fuencarral	Latina	Carabanchel	Centro	Moncloa	Total	
80	356	1566	70	6	<b>2078</b>	

**Total intervenciones**

**4.398**

**Distritos relacionados**

**15**

Número de personas atendidas en Atención Básica por dispositivo **865 personas.**

	Pte. Vallecas	Vallecas Villa	Moratalaz	Vicálvaro
H	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
M	<b>188</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>37</b>
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>48</b>	<b>7</b>	<b>47</b>
<b>Total zona A 337</b>				

Otras zonas	Villaverde	Usera	Tetuán	C. Lineal	Hortaleza
1	10	1			3
4	43	24	4		23
5	53	25	4		26
<b>Total zona B 113</b>					

Fuencarral	Latina	Carabanchel	Centro	Moncloa
4	26	103	5	
11	51	205	9	1
15	77	308	14	1
<b>Total zona C 415</b>				

Número de demandas en Atención Básica:

Nº total Demandas 1.946.

	Pte. Vallecás	Vallecas Villa	Moratalaz	Vicálvaro
H	63	7	1	11
M	252	28	8	48
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>35</b>	<b>9</b>	<b>59</b>
<b>Total zona A 418</b>				

Villaverde	Usera	Tetuán	C. Lineal	Hortaleza
40	25	1		17
290	102	6		40
330	127	7		57
<b>Total zona B 521</b>				

Fuencarral	Latina	Carabanchel	Centro	Moncloa
6	39	125	9	
32	135	628	26	7
38	174	753	35	7
<b>Total zona C 1007</b>				

Número de mediaciones e intervenciones en conflicto.

#### Acciones: 47

Pte. Vallecás	Vallecás Villa	Moratalaz	Vicálvaro
6	3	3	10
<b>Total zona A 23</b>			

Villaverde	Usera	Tetuán	C. Lineal	Hortaleza
4	2	2		3
<b>Total zona B 11</b>				

Fuencarral	Latina	Carabanchel	Centro	Moncloa
	4	9		
<b>Total zona C 13</b>				

#### Número de Casos en Promoción Educativa: Total 176

	Pte. Vallecás	Vallecás Villa	Moratalaz	Vicálvaro
<b>Gitanos Autóctonos</b>	48	21	1	
<b>Gitanos (no autóctonos)</b>	5	2		
<b>No gitanos</b>	7	4		
<b>No gitanos Inmigrantes</b>	15	8		
	<b>Total zona A 111</b>			

Villaverde	Usera	Tetuán	C. Lineal	Hortaleza
	<b>12</b>			
	<b>16</b>			
<b>Total zona B 28</b>				

Fuencarral	Latina	Carabanchel	Centro	Moncloa
	<b>26</b>			
	<b>6</b>			
	<b>5</b>			
<b>Total zona C 37</b>				

Centros educativos que han conformado nuestro ámbito de actuación:

- Centros Educativos Estables 40

	Pte. Vallecas	Vallecas Villa	Moratalaz	Vicálvaro
<b>Estables</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>Total zona A 21</b>				

Villaverde	Usera	Tetuán	Hortaleza
<b>3</b>	<b>1</b>		
<b>Total zona B 4</b>			

Fuencarral	Latina	Carabanchel	Centro	Moncloa
	<b>4</b>	<b>11</b>		
<b>Total zona C 15</b>				

Número de Profesionales de otros recursos atendidos

- Profesionales atendidos 208

	Pte. Vallecas	Vallecas Villa	Moratalaz	Vicálvaro
	52	10	2	46
<b>Total zona A 110</b>				

Villaverde	Usera	Tetuán	C. Lineal	Hortaleza
25	3	8		18
<b>Total zona B 54</b>				

Fuencarral	Latina	Carabanchel	Centro	Moncloa
	20	24		
<b>Total zona C 44</b>				

**PROGRAMA “ACCEDER” POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES  
DIRIGIDAS A MUJERES DE ETNIA GITANA CON EL FIN DE FACILITAR  
SU INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades en el ámbito de sus competencias, apoya a la Fundación Secretariado Gitano en el desarrollo de las acciones que se dirigirán a las mujeres gitanas en el marco del Programa Operativo Plurirregional de Lucha Contra la Discriminación del Fondo Social Europeo 2007/2013 PROGRAMA ACceder.

Los objetivos específicos de este Programa persiguen favorecer el acceso a la formación y al empleo de las mujeres gitanas, especialmente jóvenes entre 16 y 30 años, mediante la implantación de acciones de orientación sociolaboral, prospección empresarial, formación ocupacional, acompañamiento y seguimiento en el empleo, así como de acciones de sensibilización dirigidas al colectivo directamente beneficiario, empresariado y entes públicos.

En las actuaciones participan también de forma puntual hombres gitanos.

En primer lugar se elabora un protocolo individual de empleabilidad y con un diseño de actuaciones para conseguir la inserción laboral de la persona. El equipo técnico valora cada situación y decide una orientación adecuada a cada caso, esta orientación puede ser formativa o dirigida a un itinerario de inserción.

## **RELACIÓN DE PERSONAS gitanas QUE HAN SIDO ATENDIDAS EN EL PROGRAMA**

Nº personas gitanas atendidas	Nº mujeres	Nº hombres
408	170	238

## **RELACIÓN DE PERSONAS FORMADAS**

Nº personas gitanas formadas	mujeres	hombres
78	51	27

## **RELACION DE INSERCIIONES laborales REALIZADAS**

Nº contratos con personas gitanas	Nº contratos mujeres	Nº de contratos hombres
72	51	21

Los principales Sectores laborales donde han encontrado trabajo las mujeres a lo largo del año 2012 son:

- Camareras de Piso
- Limpieza
- Dependienta
- Ayudante de cocina/cocinera
- Ayuda a domicilio
- Técnica de Uñas
- Monitora comedor
- Auxiliar Administrativo

## **ACTUACION CON LA ASOCIACIÓN “BARRÓ” PARA LA PROMOCIÓN DE LA MUJER GITANA, DIRIGIDA AL DESARROLLO DEL PROYECTO “ARACNÉ”, POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES DE MEDIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LAS MUJERES GITANAS.”**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades apoya a la Asociación Barró para el desarrollo del Proyecto ARACNÉ: que realiza acciones de mediación para la promoción de las mujeres gitanas.

La asociación Barró realiza este Proyecto en **RED** junto a las entidades El Fanal, Centro de Animación Sociocultural de Madrid, Asociación Romí-Sersení y, como entidades colaboradoras, Asociación Mujeres Opañel y Asociación Alboreá.

El objetivo general del Proyecto es posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, la promoción de la Igualdad de Género y la prevención de la violencia contra las mujeres, la convivencia vecinal, mediante el trabajo social de mediadoras gitanas.

El proyecto está estructurado en cinco ejes: Salud, Educación, Género-Prevención de violencia contra las mujeres, Promoción para el Empleo y Convivencia Vecinal.

La función prioritaria del proyecto, que se realiza con las tareas desarrolladas por siete mediadoras sociales gitanas y un mediador gitano que trabajan en las diferentes entidades componentes de la red es, facilitar la atención a las familias, la dinamización de grupos, la organización de talleres, y la resolución de conflictos. Estas actividades se desarrollan en centros educativos, sanitarios, de asociaciones y también en otras

instituciones, como la Empresa Municipal de la Vivienda y la Mesa de Absentismo escolar.

Entre todos los ejes han participado **1.203** personas.

**EJE DE SALUD (TAREAS DE APOYO PARA CONSEGUIR EL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA LA SALUD POR LAS MUJERES GITANAS).**

Las mediadoras sociales, en colaboración con Madrid-Salud, han realizado actuaciones de seguimiento y prevención en ginecología en las que han participado 229 mujeres.

**EJE DE EDUCACIÓN (TAREAS DE APOYO PARA CONSEGUIR EL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y EVITAR ABSENTISMO ESCOLAR).**

Durante el 2012, a través de las mediadoras, se ha colaborado con siete colegios e institutos en el tema de evitar y prevenir situaciones de absentismo escolar entre las niñas gitanas, a partir de 11 años principalmente, posibilitando la atención a 305 familias. Los centros donde se han realizado estas actuaciones son:

I.E.S. de Villa de Vallecas

I.E.S. de Villa Blanca

I.E.S de Madrid Sur

I.E.S. Renacimiento

C.E.I.P. Asturias

C.E.I.P. Concha Espina

C.E.I.P. República del Ecuador

C.E.I.P. María Reina

Se ha conseguido una mejora en el sentido de rebajar en esta población un 9% los índices de absentismo.

Dentro de este eje se potencia además mejorar la formación de las propias mujeres gitanas que desempeñan estas funciones de mediación social, no sólo por la mejora evidente en lo personal y en la adquisición de las habilidades sociales necesarias para el desarrollo de este Programa, sino además por el componente referencial que el aumento en los logros escolares de estas mujeres, muy consideradas en su grupo, tiene para el resto del colectivo.

En este sentido una mediadora más, de entre las participantes en este Convenio, ha conseguido el Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (G.E.S.O.) y otras tres han iniciado ya la realización de los cursos para el ingreso en la Universidad.

#### **EJE DE GÉNERO (FORMACIÓN EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y EN PREVENCIÓN DE VIOLENCIA)**

Han participado **390** personas en los diferentes talleres para promoción de la equidad de género y prevención de la violencia.

53 participantes en los talleres de prevención de actitudes violentas realizados en colaboración con la asociación C.E.A.R.

### EJE DE FOMENTO DE EMPLEO.

Las iniciativas para la promoción de empleo han contado con **300** participantes.

Se han realizado 34 seguimientos en proceso de fomento de autoempleo con la colaboración de las Fundaciones Tomillo e Integra y los Servicios Sociales.

### EJE DE CONVIVENCIA VECINAL.

Desde el eje de convivencia vecinal se ha trabajado con más de **300** familias.

En la jornada vecinal del Triángulo del Agua han participado **142** personas 19 mujeres jóvenes, en situación de exclusión social, participantes en el grupo de promoción vecinal del Triángulo del Agua.

12 hombres jóvenes en situación de exclusión social atendidos desde el grupo de hombres vecinos del Triángulo del Agua.

### MESA GITANAS POR LA IGUALDAD.

La Mesa de Gitanas por la Igualdad es un espacio de encuentro entre la D.G.I.O. y diferentes Asociaciones de apoyo a las mujeres gitanas, mantiene reuniones periódicas para la planificación de diversas actuaciones dirigidas a este colectivo y con la finalidad de incidir en la sensibilización en la Igualdad y en la Prevención de la Violencia.

La citada Mesa está integrada por las siguientes Asociaciones:

- Asociación Barró
- Grupo Labor
- Centro de Animación Sociocultural de Madrid (CASM)
- Fundación Secretariado Gitano
- Asociación El Fanal
- Asociación Mujeres Opañel
- Romí Sersení
- Asociación de Mujeres Gitanas Alboreá
- Comunidad Gitana
- Asociación Casa de Paz

Como resultado de las reuniones entre la DGIO y las Asociaciones citadas se realizaron diferentes actuaciones entre las que destaca.

1. Firma del Convenio para 2012 con la Asociación Barró, para el desarrollo del proyecto ARACNÉ con el objeto de continuar el trabajo de intervención en diferentes Ejes para mejorar la situación de las mujeres gitanas.
2. Realización de un Encuentro de Mujeres Gitanas cuyo contenido fue, Mujeres gitanas y Salud, “Tú salud es Importante” con una asistencia de 200 mujeres gitanas.

## CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL A MUJERES EN SITUACIÓN DE ESPECIAL DIFICULTAD.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades mantiene un convenio de colaboración con Cáritas Madrid, para facilitar la atención de mujeres, con necesidades sociales específicas, que sin encontrarse en situación de emergencia, precisan intervención especializada, para la prevención de situaciones de marginalidad y conseguir mejorar su integración social.

La intervención se desarrolla en dos centros de atención a la mujer con titularidad de Cáritas Diocesana de Madrid:

- Centro “Latina” para mujeres en situación de exclusión social.
- Centro “Madera” de atención psicosocial para la mujer.

El Centro para mujeres en situación de exclusión social “**Latina**” atiende a dos perfiles de mujeres: por un lado, mujeres en situación de exclusión social con un alto grado de cronicidad y de compleja inserción laboral y, por otro, mujeres con necesidad de iniciar un proceso de inserción sociolaboral para integrarse, posteriormente, en procesos de formación para el empleo.

El Centro de atención psicosocial para la mujer “**Madera**”, ha desarrollado dos proyectos: uno de formación socio-laboral, dirigido a mujeres en situación de vulnerabilidad social y otro de continuidad de un proyecto de apoyo a la estabilización en salud mental, dirigido a mujeres en cronicidad, vulnerabilidad y exclusión. Asimismo dispone de un servicio jurídico

De acuerdo con las líneas de trabajo planteadas en la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015, estos centros persiguen fomentar el empoderamiento de las mujeres y potenciar su autoestima, por tanto, todas sus actuaciones van dirigidas a dotar a las mujeres atendidas de un conjunto de habilidades personales, formativas, laborales y sociales.

Los centros organizan sus actuaciones desde áreas específicas de intervención. Durante el 2012 el Centro para mujeres en situación de vulnerabilidad y exclusión social “**Latina**”, ha dispuesto de Área de Acogida e Información, Área de Trabajo Social y Área Socioeducativa.

El Centro de atención psicosocial para la mujer “**Madera**”, dispone de Área de Acogida e Información, Área de Trabajo Social, Área Sociolaboral y Área Jurídica.

Con independencia de los profesionales especializados en la gestión de estas áreas de intervención social, ambos centros disponen de un grupo de Voluntariado muy específico que permite una individualización de las actuaciones cuando así se aconseja, que garantiza resultados y eleva la rentabilidad social del programa.

### Datos de atención durante 2012

CENTRO	Nº EXPEDIENTES NUEVOS	Nº EXPEDIENTES EN ACTIVO DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS
<b>Centro Latina</b>	43	51	94
<b>Centro Madera</b>	341	74	415
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>125</b>	<b>509</b>

CENTRO	Mujeres de origen extranjero	Mujeres de origen nacional	TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS
<b>Centro Latina</b>	41	53	94
<b>Centro Madera</b>	270	145	415
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>198</b>	<b>509</b>

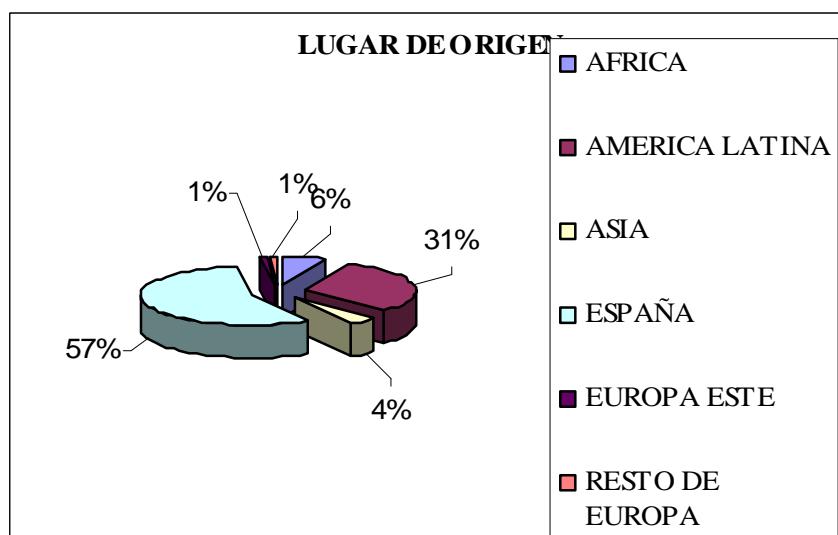
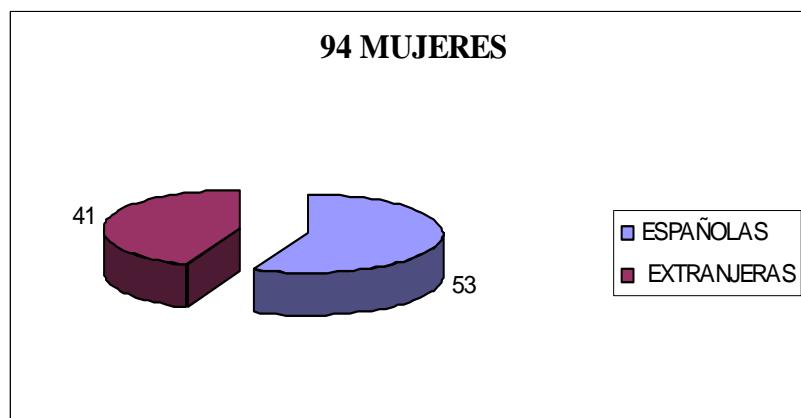
### **CENTRO “LATINA”**

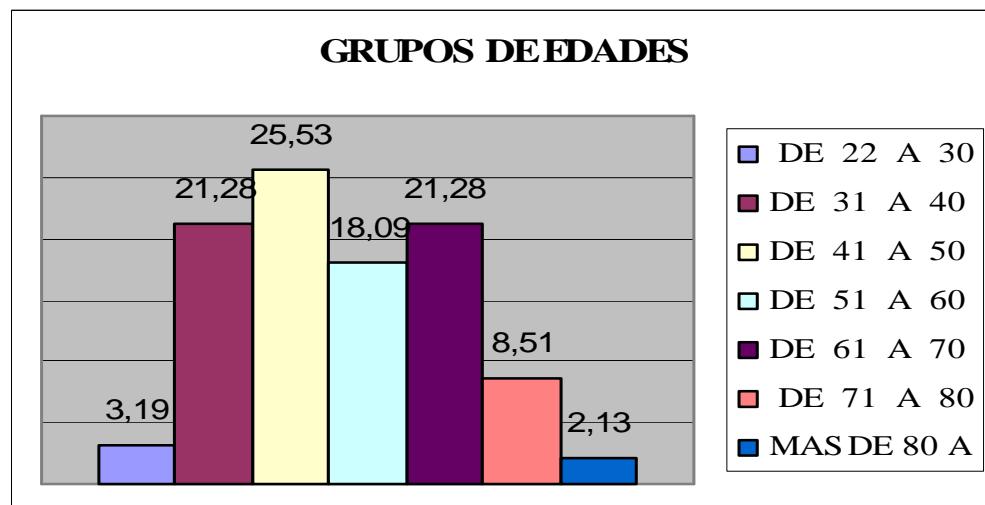
La mayoría de las 94 mujeres pertenecen al Distrito de Tetuán.

En este Centro el 57% son mujeres españolas y el 43% extranjeras, Esto se debe sobre todo al propio “barrio”, donde residen mujeres españolas de los 50 años en adelante, que necesitan un acompañamiento en momentos decisivos de su vida como son los relacionados con la marcha de los hijos

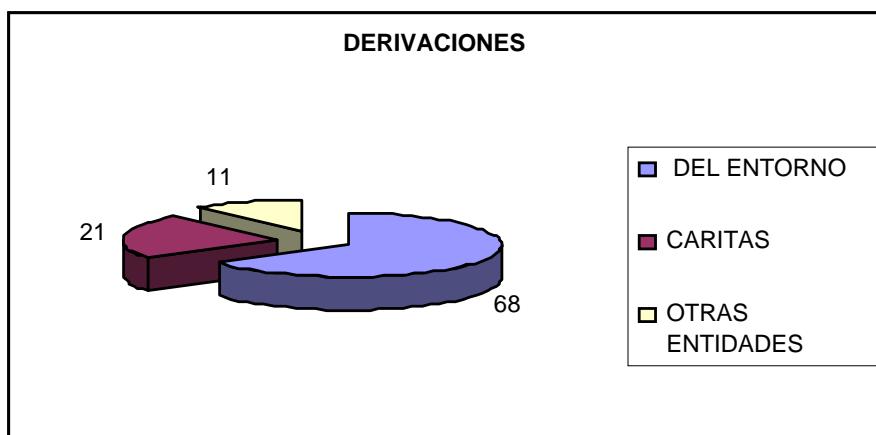
del hogar, la menopausia, la jubilación de ellas o sus parejas, las pérdidas de seres queridos (padres, madres, hermanos, amistades).

Las actividades se dirigen las mujeres más vulnerables con actividades muy específicas de desarrollo personal, relaciones y ocio. Desempeña un papel preventivo de otras enfermedades y dependencias de fármacos, presentes en este colectivo.



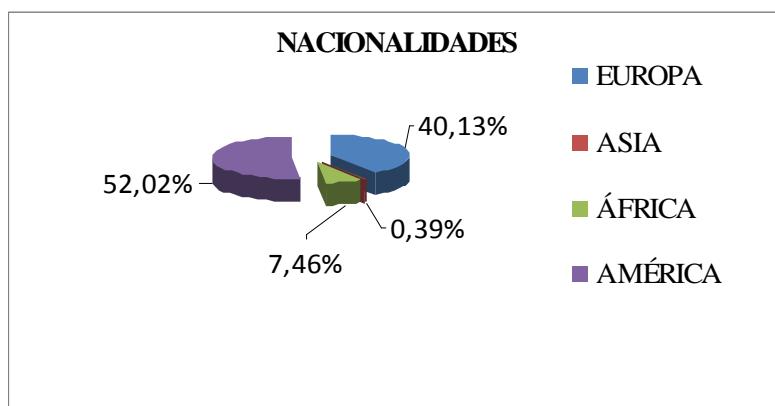
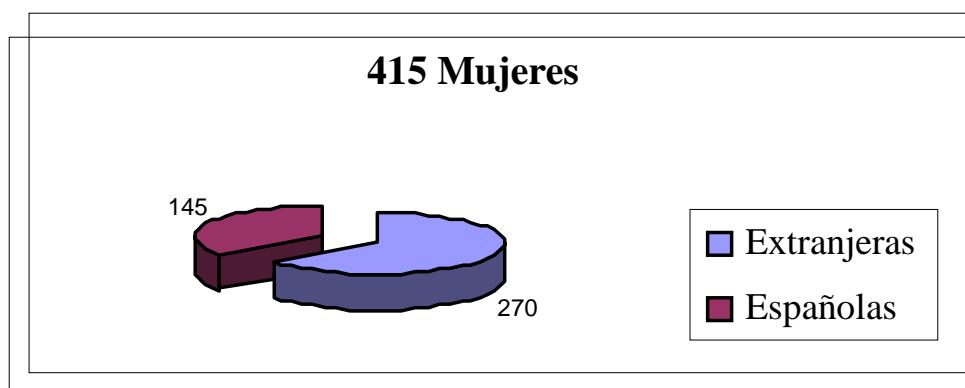


Derivaciones: valoraciones de profesionales que han derivado a mujeres con diagnóstico de salud mental (Salud Mental de Maudes, Casa de Acogida San Agustín y Santa Mónica, Albergue Luis Vives, CEDIA 24 horas. etc.) y que han reportado una gran mejoría en las mujeres que acuden a los talleres, tanto en evolución de motivación, proyecto vital, relaciones, cuidado personal y mejoría psico-social en general.

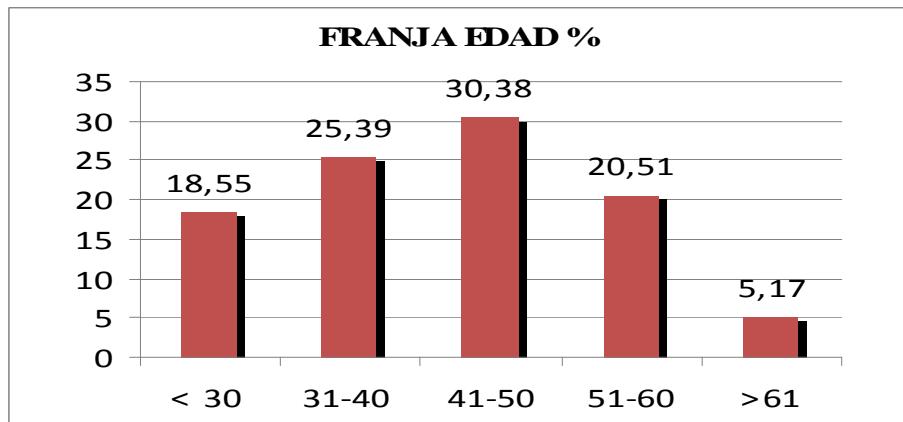


## CENTRO “MADERA”

El perfil medio de las personas atendidas corresponde al de una mujer procedente de Sudamérica, de edad comprendida entre los 41 y 50 años, con estudios secundarios (generalmente con esta titulación obtenida en su país de origen y sin homologar), y que desempeña su labor profesional en el servicio doméstico.



Los grupos de edades comprendidas entre 51 y 60 años y mayores de 61 estos dos sectores representan un 25,68% del total de mujeres en 2012.



En este centro ha aumentado la demanda de participación tanto de **actividades abiertas**, es decir, dirigidas al público en general y dentro del barrio, como en las **actividades cerradas**, es decir actividades diseñadas específicamente para las mujeres que acuden al Centro en busca de algún tipo de ayuda y a las que una vez realizado un expediente para la valoración de cada una, se les diseña por parte del equipo profesional y desde las distintas áreas, un programa de orientación individual y de participación en actividades tendentes a conseguir los objetivos previstos.

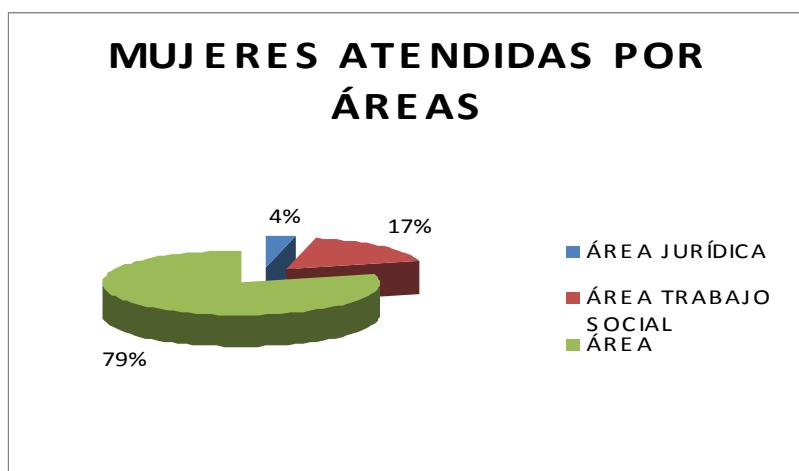
En el 2012 y desde el Área de Trabajo Social, con la situación de crisis se han intensificado las intervenciones en la tramitación de recursos económicos sobre los demás aspectos.

El Área socio-laboral, después de definir el nivel de empleabilidad, diseña itinerarios de empleo personalizados para facilitar el acceso al empleo a cada usuaria. Por tanto ha sido necesario implementar actividades de formación cultural y la creación de nuevas actividades como un segundo nivel de alfabetización de adultos, inglés para trabajar e informática.

En el Área Jurídica durante el 2012 se ha detectado un cambio en las demandas de información hacia contenidos de derecho de familia y laboral,

por despidos o indemnizaciones sobre las informaciones relacionadas con temas de vivienda y extranjería, que en años anteriores eran las más frecuentes.

MES	AREA JURÍDICA		AREA TRABAJO SOCIAL		ÁREA SOCIOLABORAL	
	Nº CASOS EN INTERVENCIÓN	NÚMERO DE CITAS	Nº CASOS EN INTERVENCIÓN	NÚMERO DE CITAS	Nº CASOS EN INTERVENCIÓN	Nº ATENCIÓNES PRESENCIALES REALIZADAS
Enero	6	6	18	20	82	24
Febrero	9	9	27	32	135	27
Marzo	1	1	17	21	127	28
Abril	12	9	17	23	118	25
Mayo	1	1	24	30	143	31
Junio	6	2	25	32	117	15
Julio	0	1	17	17	57	9
Septiembre	5	5	22	32	62	14
Octubre	5	5	29	39	113	39
Noviembre	3	3	22	36	97	28
Diciembre	1	1	20	30	62	15
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>238</b>	<b>312</b>	<b>1113</b>	<b>255</b>



<b>CENTRO</b>	<b>Nº ACTIVIDADES CERRADAS</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES CERRADAS</b>	<b>Nº ACTIVIDADES ABIERTAS</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES ABIERTAS</b>
<b>Centro Latina</b>	9	230	42	1612
<b>Centro Madera</b>	9	313	22	1348
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>543</b>	<b>64</b>	<b>2960</b>

<b>CENTRO</b>	<b>TOTAL PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES GRUPALES</b>
<b>Centro Latina</b>	<b>1.842</b>
<b>Centro Madera</b>	<b>1.661</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.503</b>

En ambos centros las actividades se ha centrado en acompañar a mujeres de cierta vulnerabilidad, para superar situaciones como Desempleo, problemas de salud, familiares, personales, o económicos y evitar el riesgo de exclusión.

**OTRAS ACTIVIDADES EN APOYO A COLECTIVOS ESPECÍFICOS  
REALIZADAS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE  
OPORTUNIDADES.**

- Participación de Doña Amara Montoya Gabarry integrante de la asociación de mujeres españolas gitanas, Romí-Sersemí, en el Encuentro de mujeres, "**Fortalezas contra la Violencia de Género**"; organizado por la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, el 20 de noviembre de 2012, en el Centro Municipal Casa de Vacas del Parque del Retiro, con motivo de los actos organizados por esta Dirección General en conmemoración del 25 de noviembre "Día Internacional de la eliminación de la Violencia contra las Mujeres".
- Participación de las asociaciones de la Mesa de Gitanas por la Igualdad en la presentación de los premios de Cultura gitana 8 de Abril, otorgados por el Instituto de Cultura Gitana., Fundación Pública del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes y que se celebró en el Auditorio del Centro Cultural Conde Duque (C/ Conde Duque, 9-11) para reconocer las aportaciones de los premiados a la cultura gitana en diferentes ámbitos, investigación, música, literatura, comunicación, pintura, jóvenes creadores, concordia y trayectoria.





***Actuaciones Transversales***  
***Apoyo a la Iniciativa Social***  
***Participación Ciudadana***  
***Colaboración Institucional***

**Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades**



## **7. ACTUACIONES TRANSVERSALES: APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COLABORACIÓN INSTITUCIONAL:**

### **7.1. SUBVENCIONES.**

La Convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades en el municipio de Madrid, engloba las entonces tres Direcciones Generales, la Dirección General de Igualdad de oportunidades, la Dirección General de Inmigración y Cooperación al desarrollo, y la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia, y su resolución definitiva se publica en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid el 26 de diciembre de 2012.

El importe económico destinado a esta convocatoria se cifra en un millón doscientos setenta y tres mil trescientos treinta y siete euros (1.273.337€), que se distribuye de la siguiente manera:

<b>Dirección General/Departamento</b>	<b>Importe</b>
Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres	400.000 €
Acogida Social (Inmigración)	400.000 €
Personas sin hogar	139.050 €
Personas con discapacidad, minorías étnicas e inserción social	334.287 €

La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales 2011-

2013, aprobado por el Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de fecha 28 de octubre de 2010.

De todos los proyectos subvencionados se ha realizado un seguimiento técnico en la sede de la entidad donde se desarrollan los proyectos, elaborando un informe de valoración, evaluación y seguimiento de las mismas.

Cada año la convocatoria determina las líneas de actuación prioritarias que deben seguir los proyectos. En este año fueron las siguientes:

#### **A.- Promover la Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**

A.1.- Los dirigidos a prevenir y erradicar todo tipo de violencia contra las mujeres: violencia en el ámbito familiar, laboral, prostitución y trata, agresiones sexuales y cualquier otra que pudiera tener relación con el género.

A.2.- Los dirigidos a la inserción laboral, que incorporen acciones de carácter formativo.

A.3.- Los dirigidos a favorecer el asociacionismo y la participación social de las mujeres.

A.4.- Los que promuevan la incorporación de la mujer a la esfera social mediante iniciativas facilitadoras de participación.

#### **B.- Integración población Inmigrante**

B.1- Los de acogida, destinados a cubrir las necesidades básicas de alojamiento, acompañamiento social y atención socio-sanitaria, así como proyectos orientados a una atención psicológica e intervención socioeducativa.

B.2.- Los de formación dirigidos a fomentar y mejorar la inserción laboral de la población extranjera. Se incluyen en este apartado aquellos proyectos que contemplen actividades formativas dirigidas a las personas de origen extranjero, orientadas a la mejora en el desempeño de una actividad laboral, incluyendo la prospección empresarial y proyectos orientados a fomentar el autoempleo en la población de origen extranjero.

B.3.- Los de lucha contra el racismo y la xenofobia a través de la sensibilización social. Proyectos destinados a prevenir comportamientos xenófobos y racistas, preferentemente con jóvenes, en los ámbitos educativo, laboral y en espacios públicos, a través de la sensibilización social.

B.4.- Fortalecimiento asociativo. Proyectos orientados al fortalecimiento de asociaciones de inmigrantes mediante el intercambio de información y de buenas prácticas y la creación de redes.

#### **C.- Integración de personas sin hogar.**

C.1.- Los de Manutención, Alojamiento y Acompañamiento Social de Personas Sin Hogar: se consideran prioritarios aquellos proyectos que complementen las actuaciones de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, con personal voluntario y/o contratado.

#### **D.- Inclusión Social de colectivos vulnerables y con necesidades especiales.**

D.1- Los de Atención a personas con discapacidad, adultas (18 a 65 años) con objeto de favorecer su cuidado y autonomía, así como, el apoyo a sus familias.

D.2.- Los de Atención a minorías étnicas, a personas con una problemática múltiple instalada y a personas reclusas ó ex-reclusas.

D.3.- Los dirigidos a la atención, acogida e inserción social y laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad.

D.4.- Los de acompañamiento social y de iniciativas de desarrollo personal para la inserción social de colectivos en riesgo de exclusión social.

El plazo de ejecución de los proyectos fue de enero a diciembre de 2012.

El número de entidades presentadas ascendió a 226, el de proyectos subvencionados ascendió a 104 y por tanto, el de proyectos desestimados fue de 122.

El Área de actuación de los proyectos subvencionados fue:

ÁREA DE ACTUACIÓN	Nº DE PROYECTOS
Personas sin Hogar	9
Igualdad	31
Colectivos vulnerables	29
Inmigración	35
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>

En cuanto al ámbito de actuación de los proyectos subvencionados, son los siguientes:

COLECTIVOS	Nº DE PROYECTOS
Atención	32
Alojamiento	9
Inserción laboral	28
Participación	11
Sensibilización	14
Violencia de género	8

Inserción laboral de jóvenes en riesgo	2
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>

En cuanto al colectivo de atención como destinatario de los proyectos subvencionados Los datos son los siguientes

COLECTIVOS	Nº DE PROYECTOS
Colectivos en riesgo de exclusión	4
Minorías étnicas	20
Mujeres desempleadas	9
Mujeres víctimas de violencia	5
Mujeres en general	12
Mujeres y hombres	5
Personas con discapacidad	19
Población infantil y adolescente	6
Población juvenil	8
Personas sin Hogar	8
Personas reclusas y ex reclusas	5
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>

El ámbito de actuación al que se circunscriben los proyectos es el siguiente:

ÁMBITO TERRITORIAL	Nº DE PROYECTOS
Madrid capital	60
Distrito Centro	10
Distrito de Arganzuela	3
Distrito de Retiro	3
Distrito de Chamartín	0
Distrito de Tetuán	6
Distrito de Chamberí	1
Distrito de Fuencarral-El Pardo	5
Distrito de Moncloa-Aravaca	0

Distrito de Latina	9
Distrito de Barajas	1
Distrito de San Blas	4
Distrito de Vicálvaro	5
Distrito de Carabanchel	7
Distrito de Usera	7
Distrito de Moratalaz	1
Distrito de Ciudad Lineal	4
Distrito de Hortaleza	3
Distrito de Villaverde	12
Distrito de Villa de Vallecas	12
Distrito de Salamanca	3
Distrito de Puente de Vallecas	17

En el cuadro siguiente se especifican cuando los proyectos se dirigen a todo el municipio de Madrid, a un solo distrito o a varios distritos:

DISTRITOS	Nº DE PROYECTOS
Todos	60
Un solo distrito	21
Dos o más distritos	23
Total	104

Entre los proyectos que se llevan a cabo en un solo distrito, el de Puente de Vallecas es el que más concentra en su territorio (7), seguido de Centro (4), Fuencarral-El Pardo (3) y Latina (2). El resto de ellos son Carabanchel, Hortaleza y San Blas.

En relación a la temporalidad de los distritos:

DURACIÓN EN MESES	Nº DE PROYECTOS
12 meses	79
De 6 a 11 meses	12
De 3 a 5 meses	12
2 meses	1
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>

Análisis económico de los proyectos subvencionados:

La diferencia entre el importe destinado a la convocatoria de la subvención que ascendió en su totalidad a 1.273.337€ y el presupuesto total aplicado que ascendió a 1.268.337€, se debe a que uno de los proyectos que aparece en la Resolución Provisional fue excluido en la Resolución Definitiva, por causa de no cumplir los requisitos de la convocatoria.

## 7.2. INFORMES PARA LA DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE LAS ASOCIACIONES.

En el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, aprobado en sesión ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de fecha 31 de mayo de 2004, (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid número 147 de 22 de junio de 2004), y modificado el 31 de octubre de 2008 (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid número 275 de 18 de noviembre de 2008), en su Título III, en los artículos 36 al 38, se determina que las entidades inscritas en el Registro de Participación Ciudadana, podrán tener el reconocimiento de utilidad pública municipal.

El procedimiento de declaración de utilidad pública municipal se rige por lo dispuesto en la ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común, a instancia de la entidad interesada, que debe aportar junto con la instancia, una documentación requerida así como, los informes pertinentes de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, así como de otras Direcciones Generales, que completa el Expediente.

El Área de Gobierno competente en materia de Participación Ciudadana, en función de la documentación aportada y los informes emitidos valora, la concesión o no de la declaración solicitada.

En el año 2012, se han realizado 17 informes de utilidad pública.

### 7.3. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones tiene como objetivo genérico mejorar la calidad de los servicios que se prestan. Recoge información relativa al funcionamiento de los servicios desde la perspectiva del ciudadano, analizando las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que presentan. Permite detectar donde se produce el mal funcionamiento de los servicios y acerca la Administración a los ciudadanos al establecer un mecanismo de comunicación entre ellos, existiendo una retroalimentación entre todos que permite una mejor adaptación de los servicios a las preferencias de la ciudadanía.

Durante el año 2012 en el conjunto de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades se han recibido un total de **329** comunicaciones por parte de los ciudadanos madrileños a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, que respondieron las distintas casuísticas que se señalan en el cuadro que figura a continuación.

**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**  
**DIRECCIÓN GENERAL IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	83
	Reclamación	213
	Felicitación	1
	<b>Total</b>	<b>297</b>
Petición de Información	Petición información	32
<b>Total</b>		<b>329</b>

## 7.4. LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL PLANEAMIENTO URBANISTICO.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha venido desarrollando una serie de actuaciones relacionadas con la incorporación de la perspectiva de género en la ciudad. Para dar continuidad a las actuaciones iniciadas en el año 2000 con la celebración de la 1ª Jornada “Mujer y Ciudad”, y conscientes de la necesidad de incorporar diferentes visiones y experiencias en la construcción de la ciudad se constituyó en abril de 2006, el Grupo de Trabajo denominado “Grandes Ciudades, Nuevas Necesidades” integrado por personal técnico de distintas Áreas de gobierno.

La “Estrategia para la Igualdad de Oportunidades 2011-2015 entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid” incorporó el objetivo del fomento de la perspectiva de género en el planeamiento y en la ejecución de las nuevas operaciones urbanas. El artículo 25 de “Carta Europea para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la Vida Local” señala que “los ayuntamientos firmantes de la carta reconocen la importancia del desarrollo de su espacio, de sus transportes, de su economía, y el de sus políticas y planes de utilización de los suelos, a fin de crear las condiciones en las que puede llegar a ser más fácilmente una realidad el derecho a la igualdad de mujeres y hombres”.

Reflexionar sobre esta realidad y proponer instrumentos y formas de trabajar innovadoras es el objeto del Grupo de Trabajo interno “Grandes Ciudades, Nuevas Necesidades”. Se trata de reflexionar en común sobre temas de interés que tienen que ver fundamentalmente con el espacio público, y alcanzar una visión más estratégica sobre el fenómeno urbano.

Durante el año 2012 se ha mantenido comunicación continua con las personas que forman parte del grupo de trabajo, se les ha informado de cursos, seminarios, jornadas de interés sobre el tema de ciudad.

En este año se ha centrado la actividad en la Revisión del Plan General de Ordenación Urbana, (PGOUM) y la participación de gran número de representantes del Grupo grandes ciudades en la Mesa de género de dicha Revisión.

Madrid se encuentra, ante la revisión de su Plan General de Ordenación Urbana con una magnífica oportunidad para que la perspectiva de género se integre en el modelo de ciudad que se está diseñando. Como estudio previo a los trabajos de revisión del PGOUM se ha elaborado la “Guía del planeamiento urbanístico desde la perspectiva de género para el municipio de Madrid” que forma parte de la documentación de referencia para la revisión y que es un ejemplo notable de transversalidad y cooperación entre áreas. La “Guía de Género y Planeamiento” forma parte, por lo tanto, de la estrategia de mainstreaming asumida por el Ayuntamiento.

Para la revisión del Plan General se ha diseñado un proceso de participación en el que se ha constituido la Mesa Técnica de Perspectiva de género, con representación institucional e integrada también por el tejido asociativo así como por personal experto, que trabaja sobre las distintas materias que conforman el contenido del Plan.

Además del Grupo de Trabajo Grandes Ciudades Nuevas Necesidades en el año 2012 se ha dado continuidad a otros proyectos relacionados con la incorporación del enfoque de género en el diseño urbano. Se han realizado la presentación de los videos participativos del Estudio sobre Seguridad con Perspectiva de Género del “Consejo de las Mujeres del Municipio de

Madrid”, que consiste en un análisis sobre la seguridad desde la óptica de las mujeres en dos barrios de la capital. Una de las presentaciones se realizó en la sede del Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid y la otra en el Taller Pez-Luna “Seguridad desde una perspectiva de género: ¿Es tu barrio seguro para las mujeres”.

Asimismo la Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha seguido participado dentro de la Acción Estratégica de Intervención para la Revitalización del barrio de Pez-Luna que lidera la EMVS, en las numerosas reuniones de trabajo y de coordinación con el Equipo Técnico, orientadas a la consecución de los objetivos previstos, así como de las medidas planteadas recogidas en el Documento de Propuestas, a presentar a la “Mesa de Rehabilitación del ARI Pez-Luna”.

En las Jornadas Urbanismo y Género: Ciudad en Construcción organizadas por el Ayuntamiento de Málaga en el mes de octubre, se presentó la comunicación: “Hacia una ciudad planificada con perspectiva de género: 10 años de Políticas municipales de Igualdad en la Ciudad de Madrid”, visibilizando la aportación del Ayuntamiento de Madrid en la aplicación práctica del mainstreaming en las políticas urbanas.