

Memoria de Actividad

Ejercicio 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE INTEGRACIÓN
COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL	7
DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN	71
SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL	129
DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y PERSONAS SIN HOGAR	146

INTRODUCCIÓN

Mediante Decreto de 3 de noviembre de 2016, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se creó la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, de la que depende la Subdirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, integrada, ésta última, por 4 Departamentos:

1. Departamento de SAER (Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial)
2. Departamento de Inclusión Social
3. Departamento de Inmigración
4. Departamento de SAMUR Social Y Personas Sin Hogar

Los tres primeros Departamentos habían dependido, hasta esa fecha, de la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y el último de ellos, el de Inmigración, dependía directamente de la Coordinación General del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, unidad administrativa suprimida por este mismo Decreto, por lo que la creación de la nueva Dirección General se realizó a “coste cero”.

En conclusión, es a partir del mes de noviembre de 2016 cuando se integran los departamentos en la nueva estructura organizativa, pero su funcionamiento se ha mantenido, de manera ininterrumpida, desde el inicio del mandato 2015-2019, por lo tanto, las estadísticas aquí recogidas corresponden en su integridad a la gestión del año 2016.

La actual Dirección General cuenta con una plantilla real de **39 efectivos**.

Entre las competencias específicas de la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, hay que destacar las siguientes:

En materia de Personas Sin Hogar y otros colectivos en riesgo y/o situación de exclusión social:

- a) Garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de exclusión social así como la atención específica a las emergencias sociales.
- b) Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población en riesgo o situación de exclusión social.
- c) Promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.
- d) Conceder ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social, sin perjuicio de las facultades atribuidas en materia de subvenciones a otros órganos municipales, y la gestión de los servicios funerarios gratuitos de carácter social.
- e) Promover y desarrollar programas específicos para aquellos sectores de población en situaciones de desprotección a través de medidas adecuadas a la problemática de cada colectivo.

En materia de Inmigración y refugio:

- a) Dirigir y coordinar las actuaciones del Área de Gobierno en materia de inmigración.
- b) Elaborar el Plan Local de convivencia social, realizar su puesta en marcha y evaluación continua.
- c) Desarrollar y poner en marcha proyectos dirigidos a la integración de los inmigrantes en el municipio de Madrid.

Asesoramiento en materia de emergencia residencial y vivienda.

- a) Dirigir y coordinar el funcionamiento del Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER) orientado a la atención de situaciones de riesgo de pérdida de vivienda y/o problemas de otra índole que puedan provocar negativas consecuencias en materia de alternativa habitacional, con especial atención a las que puedan producirse entre población vulnerable.

Por reseñar alguna de las actividades más destacadas durante el año 2016, divididas por Departamentos:

INCLUSION

El concepto de exclusión social incide en el carácter multidimensional de los factores por los que personas y grupos, o incluso territorios, se ven excluidos de la participación en los intercambios, prácticas y derechos sociales que constituyen la integración social.

Especial atención, en la actividad de este Departamento, merece la gestión de los asentamientos urbanos, en concreto los poblados conocidos como: “El Gallinero” y la “Cañada Real”.

La presencia “in situ” de nuestros profesionales es permanente, conocemos de primera mano las necesidades de sus ocupantes y tratamos de facilitar la escolarización de los menores, tareas acompañamiento, comedor, organización de talleres para ocio y tiempo libre, salidas comunitarias, actividades socio-educativas....

En esta materia trabajamos en colaboración con la Comunidad de Madrid, a través la firma de un convenio de encomienda de gestión, que suscribimos con carácter anual y convenios con otras entidades pertenecientes al tercer sector (Marillac, Barró....)

Durante el año 2016, se ha atendido a un total de **314 personas**.

INMIGRACIÓN Y REFUGIO

Este Departamento cuenta con dos Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante, dirigidas a proporcionar información general sobre Madrid, sus servicios y sus recursos sociales. Durante todo el 2016 el número total de personas atendidas en los diferentes servicios que se prestan en las dos oficinas asciende a **35.390**.

También se presta el servicio de orientación jurídica en materia de extranjería y para supuestos de discriminación, mediante un convenio de colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid. Durante el año 2016, las horas de prestación del servicio en los distritos y en la Oficinas de Información y Orientación ubicadas en Tetuán y Carabanchel, fueron de tres mil cuatrocientas noventa y nueve (**3.499**).

Por lo respecta al Programa de Acogida a Familias Inmigrantes en apartamentos, servicio que se presta en colaboración con Cruz roja, durante el año 2016, han sido acogidas **32 familias**, que suponen un total de **86 personas**, de las cuales 40 son menores de edad y 46 están en la franja entre 18 a 50 años, duplicando el número de mujeres adultas al de hombres.

En relación con los Centros de Acogida San Blas y San Vicente de paúl, se han acogido más de **400 personas** y por lo que respecta al Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano, y otros Países de África y Oriente Medio, durante 2016 se han acogido a **38 personas**.

Por último en relación al Programa de Acogida Integral y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Extrema Vulnerabilidad en el Albergue de Mejía Lequerica, durante el año 2016, se han acogido un total de **2.787 personas**, de las que 966 se han redireccionado a otros países europeos y 408 han solicitado asilo en España, de las que **268** lo han obtenido.

SAER

Este Departamento tiene como objetivo intermediar entre las personas /familias sobreendeudadas y las Entidades Financieras, por la adquisición de su vivienda habitual, siempre que el préstamo no supere los 300.000€.

También se ocupa de intermediar en el impago de alquileres con entidades bancarias, así como los supuestos de ocupación ilegal de viviendas.

Para la realización de estas actividades el personal adscrito al SAER, ha recibido formación profesional específica en:

- 1) Mediación e intermediación hipotecaria.
- 2) Código de buenas prácticas bancarias.
- 3) Procedimiento de Ejecución Hipotecaria, la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- 4) Insolvencia de la persona física y Expediente Extrajudicial, Ley 2ª oportunidad.

Durante el año 2016, se han realizado un total de **1.246 atenciones** a un total de **717 ciudadanos**.

SAMUR SOCIAL

El fenómeno denominado: “**sinhogarismo**”, que se ocupa de diagnosticar y paliar, en la medida de lo posible, la vulnerabilidad en la que se encuentran las personas en situación de “calle”, es una de las tareas principales encomendadas al SAMUR Social. Este año han sido atendidas un total de **11.013** personas.

En relación con lo anterior, durante el año 2016 se ha realizado el **VIII recuento bienal** de personas sin hogar, en concreto, en la noche del 16 de diciembre, el SAMUR Social acompañado de más de 600 voluntarios, recorrió las calles de Madrid para localizar a las personas que se encontraban en esta situación y ofrecerles los recursos disponibles en el Ayuntamiento de Madrid.

Esta actuación se llevó a cabo en colaboración con varias Universidades Madrileñas, que elaboraron un informe, cuyos datos están incluidos en esta memoria de actividades, dónde se observa una importante disminución de personas en la calle con respecto a años anteriores.

También hay que destacar la “**Campaña del Frío**”, cuyo presupuesto se ha incrementado con respecto al año anterior en un **8,9 % (1.423.788,18 €)**, tiene objeto aumentar el número de plazas disponibles de la Red Estable, para personas sin hogar en las noches de frío, esta campaña se realiza en el periodo comprendido entre el 26 de noviembre y el 1 de abril.

Este año se ha contado 2.053 plazas operativas (1.484 Red Estable y 569 en Campaña) y 90 plazas en pensiones que han posibilitaban un total de 12.000 rotaciones. El **nivel de ocupación** de los centros se ha situado en un **92,3%**, superando el 87,1%, de la campaña anterior.



Por último, hay que señalar que la totalidad de los servicios prestados en esta Dirección General, se hacen en contacto directo y presencial con la ciudadanía, por lo que el compromiso y la entrega de las personas que forman parte de la Dirección General, es el capital más valioso del que disponemos.

LA DIRECTORA GENERAL DE INTEGRACIÓN
COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL

Fdo. Virginia Torres Lirola

MEMORIA ACTIVIDAD 2016
DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

INTRODUCCIÓN

El concepto de exclusión social es un concepto dinámico que permite designar a la vez los procesos y las situaciones de ellos derivados. Más ampliamente que la noción de pobreza, (que con frecuencia se entiende sólo como bajos ingresos), el concepto de exclusión social incide en el carácter multidimensional de los factores por los que personas y grupos, o incluso territorios, se ven excluidos de la participación en los intercambios, prácticas y derechos sociales que constituyen la integración social.

La exclusión social constituye un fenómeno inherente al desarrollo de las sociedades avanzadas, en los últimos años han aparecido nuevos riesgos de pobreza y exclusión social derivados de la crisis económica y de un nuevo contexto sociodemográfico.

La reducción de los niveles de pobreza y exclusión social se ha convertido en uno de los objetivos básicos de la actuación municipal, inspirados en los principios básicos de la inclusión activa recogidos en la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid (2016-2021) de acuerdo a la Recomendación de la Comisión Europea 2008/867/CE, 3 de octubre de 2008 y que se concreta en garantizar a los ciudadanos una renta económica suficiente, un mercado de trabajo inclusivo y acceso a unos servicios básicos de calidad, como medio para prevenir y revertir los procesos de exclusión.

FUNCIONES DEL 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) 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 técnico de 3 profesionales distribuidos en una Jefatura de Departamento, una Jefa de Sección, una adjunta a la Sección y un equipo administrativo de 3 profesionales, formado por una Jefa de Negociado, una auxiliar de secretaria y un auxiliar administrativo.

1. ALOJAMIENTOS NO INSTITUCIONALIZADOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

1.1. INTRODUCCIÓN

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.

Son objetivos del programa:

- Facilitar un alojamiento no institucionalizado como instrumento de prevención para aquellas personas que acaban de comenzar procesos de exclusión residencial.
- Favorecer las actuaciones de desinstitucionalización que se proponen desde los diferentes centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar, como alternativa residencial a medio camino entre la vida en una institución y la vida independiente, favoreciendo recursos de alojamiento en un contexto normalizado.
- Garantizar una respuesta a situaciones de emergencia social atendidas desde la Central de Samur Social, donde sea necesario articular un alojamiento de emergencia.
- Posibilitar el desarrollo de alojamientos alternativos en condiciones de normalización e integración social.
- Diseñar los Programas de Intervención Individual para adecuar los periodos de estancias de los\as usuarios\as a los objetivos a trabajar.

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.

Para ello se estructura en tres subprogramas:

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, ofreciendo un recurso de apoyo temporal a las situaciones de emergencia derivadas por el Samur Social.
- El otro objetivo es realizar un acompañamiento social complementario, a la intervención del Samur Social, para cubrir necesidades básicas que surgen como consecuencia de una emergencia.

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 promoción de la convivencia, la formación, 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 Servicios Sociales Municipales. Trata de cubrir la necesidad de alojamiento con una estancia de carácter temporal y haciendo uso de un plazo en el que se consideran las circunstancias personales.

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.

El programa posibilita el alojamiento de personas que carecen de vivienda, al disponer de 57 plazas en pisos, distribuidas en 14 viviendas y 100 plazas en pensiones.

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.

1.2. DATOS DE ATENCIÓN

1.2.1. PERSONAS ATENDIDAS EN 2016

En el análisis de las personas atendidas, se incluyen las personas procedentes de la lista de espera de 2015, así como las nuevas derivaciones recibidas desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Total personas atendidas
314 personas

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, han sido atendidas 276 personas nuevas.

1.2.2. PERSONAS ALOJADAS Y CON INTERVENCIÓN

Este proyecto ha posibilitado el desarrollo de una red de pisos y pensiones, de alojamientos no institucionalizados ubicados en contextos normalizados y complementados con recursos de acompañamiento social.

El número de personas alojadas en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 han sido de 295 personas, el 71,52 % han sido hombres y el 28,48 % mujeres.

En el siguiente cuadro se observa la distribución de los participantes por género en cada uno de los subprogramas.

	Hombres	Mujeres	Total
Personas atendidas	211	84	295
S. de Emergencias	12	13	25
S. de Prevención (pisos y pensiones)	137	60	197
S. Desinstitucionalización (pisos y pensiones)	62	11	73

Del total de personas atendidas durante al año 2016, el 66,78 %, han sido en el subprograma de Prevención.

1.2.3. NIVEL DE OCUPACIÓN DE LAS PLAZAS

El nivel de ocupación de las plazas ha sido elevado, tal y como aparece reflejado mensualmente en el siguiente cuadro:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Ocupación	146	170	161	188	171	170
Altas	6	17	3	15	14	16
Bajas	4	3	4	12	19	11
% Ocupación	93 %	108 %	103 %	120 %	109 %	108 %
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Ocupación	161	160	157	157	160	150
Altas	8	15	13	16	17	6
Bajas	12	14	16	14	16	4
% Ocupación	103 %	102 %	100 %	100 %	102 %	96 %

Los porcentajes se obtienen del número de plazas totales del proyecto (máxima ocupación) / número de plazas ocupadas (ocupación real). En ningún momento del año la ocupación del conjunto de plazas en pisos y pensiones ha bajado a umbrales inferiores al 93 % de su máxima capacidad, considerando el máximo según las plazas mencionadas en el pliego de condiciones del contrato administrativo, que recoge la cantidad de 57 plazas en pisos –incluidas las 6 del piso de emergencias- y 100 plazas en pensiones.



1.2.4. MOTIVOS DE BAJA EN EL PROYECTO

El cuadro siguiente muestra las causas de baja de los tres subprogramas, diferenciadas por género y como se puede observar la causa de baja más frecuente del Programa es salida a vida independiente, con un 54 %, salvo en el subprograma de emergencia que debido a su peculiaridad es finalización del periodo de instancia de emergencia.

MOTIVOS DE BAJA EN EL RECURSO						
	Hombre		Mujer		Total	%(nº=total)
	Español	Extranjero	Española	Extranjera		
Vida independiente	30	28	15	7	80	54,05%
S. emergencias					0	
S. de prevención	24	22	12	6	64	
S. de desinstitucionalización	6	6	3	1	16	
Fin de la emergencia	7	4	6	4	21	14,19%
S. emergencias	7	4	6	4	21	
S. de prevención					0	
S. de desinstitucionalización					0	
Acceso a otros recursos de alojamiento	5	8	1	2	16	10,81%
S. emergencias					0	
S. de prevención	5	3	1	2	11	
S. de desinstitucionalización		5			5	
Incumplimiento de objetivos	2	8	0	1	11	7,43%
S. emergencias					0	
S. de prevención	1	7		1	9	
S. de desinstitucionalización	1	1			2	
Incumplimiento normativa	2	3	0	2	7	4,73%
S. emergencias					0	
S. de prevención	1	3		2	6	
S. de desinstitucionalización	1				1	
Retorno familiar	3	0	2	1	6	4,05%
S. emergencias					0	
S. de prevención	3		2	1	6	
S. de desinstitucionalización					0	
No acepta condiciones Sº	1	3	0	0	4	2,70%
S. emergencias					0	
S. de prevención	1	2			3	
S. de desinstitucionalización		1			1	
Abandono voluntario		1	1	0	2	1,35%
S. emergencias					0	
S. de prevención	1	1	1		3	
S. de desinstitucionalización					0	
Hospitalización de larga duración	0	0	1	0	1	0,68%
S. emergencias					0	
S. de prevención			1		1	
S. de desinstitucionalización					0	
TOTAL	50	55	26	17	148	100,00%

1.2.5. TIEMPO MEDIO DE ESTANCIA EN EL PROYECTO

El tiempo de estancia en cada subprograma es muy diferente, al igual que los objetivos que persigue cada uno de ellos, que se concreta en el tipo de intervención y en el tiempo de la prestación de alojamiento. El tiempo de estancia es flexible, adaptándolo en la medida de las posibilidades, a una alternativa residencial favorable tras la salida del alojamiento.

TIEMPO DE ESTANCIA (en días)	
S. de emergencias	69
S. de prevención	266
S. de desinstitucionalización*	579

1.2.6. PROCEDENCIA DE LA DEMANDA

Los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria son los que realizan el mayor número de derivaciones, con un total de 77 personas, 50 hombres y 27 mujeres.

El desglose de los datos se muestra a continuación:

PROCEDENCIA DE LA DEMANDA	Nº DE DEMANDAS
Servicios Sociales de Atención Social Primaria	77
Programa Jóvenes en riesgo-Opción 3	31
Central Samur Social	27
Centros de Atención a PSH	12
Samur Social-Equipos de calle	6
Otros	3
TOTAL	156

La procedencia de las derivaciones por distritos es la siguiente:

DISTRITO	Nº de personas	DISTRITO	Nº de personas
Centro	13	Salamanca	4
Latina	8	Chamartín	3
San Blas-Canillejas	8	Fuencarral-El Pardo	2
Carabanchel	7	Moratalaz	2
Arganzuela	6	Villaverde	2
Barajas	5	Hortaleza	1
Moncloa-Aravaca	5	Tetuan	1
Puente de Vallecas	5	Vicálvaro	1
Chamberí	4	TOTAL	77



1.2.7. DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE EDAD Y GÉNERO

EDAD						
	Hombre	% H (n=total	Mujer	% M (n=total	Total	Total % (n=total
< de 18 años	7	3,32	8	9,52	15	5,08
S. de emergencias	6		8		14	
S. de prevención	1				1	
S. de desinstitucionalización					0	
18-21 años	26	12,32	8	9,52	34	11,53
S. de emergencias	1				1	
S. de prevención	25		8		33	
S. de desinstitucionalización					0	
22-24 años	16	7,58	8	9,52	24	8,14
S. de emergencias			1		1	
S. de prevención	16		7		23	
S. de desinstitucionalización					0	
25-30 años	12	5,69	5	5,95	17	5,76
S. de emergencias	1		1		2	
S. de prevención	9		3		12	
S. de desinstitucionalización	2		1		3	
31-35 años	5	2,37	5	5,95	10	3,39
S. de emergencias	2		2		4	
S. de prevención	1		3		4	
S. de desinstitucionalización	2				2	
36-40 años	12	5,69	3	3,57	15	5,08
S. de emergencias	1				1	
S. de prevención	6		3		9	
S. de desinstitucionalización	5				5	
41-45 años	19	9,00	5	5,95	24	8,14
S. de emergencias			1		1	
S. de prevención	11		4		15	
S. de desinstitucionalización	8				8	
46-50 años	22	10,43	5	5,95	27	9,15
S. de emergencias	1				1	
S. de prevención	14		4		18	
S. de desinstitucionalización	7		1		8	
51-55 años	33	15,64	11	13,10	44	14,92
S. de emergencias					0	
S. de prevención	20		9		29	
S. de desinstitucionalización	13		2		15	
56-60 años	24	11,37	13	15,48	37	12,54
S. de emergencias					0	
S. de prevención	16		12		28	
S. de desinstitucionalización	8		1		9	
61-65 años	30	14,22	11	13,10	41	13,90
S. de emergencias					0	
S. de prevención	17		6		23	
S. de desinstitucionalización	13		5		18	
> de 65 años	5	2,37	2	2,38	7	2,37
S. de emergencias					0	
S. de prevención	1		1		2	
S. de desinstitucionalización	4		1		5	
TOTALES	211	100,00	84	100,00	295	100,00

La distribución por grupos de edad, es muy heterogénea, destacando el grupo comprendido entre los 18 - 24 años de edad con un 19,67 %, se trata de jóvenes derivados la mayoría por la entidad Opción -3, los

siguientes tramos con mayor número de personas son el de 51-55 años (14,92 %), y el de 61-65 años (13,90 %).

1.2.8. PERSONAS INCORPORADAS AL PROGRAMA EN 2016

En el año 2016, de las 295 personas atendidas en el programa, 156 han sido personas nuevas (con un porcentaje del 53 %). El 59 % son de nacionalidad española.

PERSONAS INCORPORADAS AL PROGRAMA			
	Con intervención anterior a 2016	Nuevas Año 2016	TOTAL
Españoles	85	88	173
Extranjeros	54	68	122
TOTAL	139	156	295

1.2.9. ESTADO CIVIL

En relación al estado civil, la mayoría de las personas son solteras (63 %), o personas que han tenido una ruptura en su relación familiar (divorciados, separados), que representan el 24 %.

ESTADO CIVIL	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
Soltero\ª	71	62	30	23	186
Divorciado\ª	23	10	8	6	47
Separado\ª	9	7	4	3	23
Casado\ª	7	14	3	4	28
Viudo\ª	1	5	2	0	8
Pareja de hecho	2	0	0	1	3
TOTAL	113	98	47	37	295



1.2.10. INGRESOS ECONÓMICOS

En el siguiente cuadro, se muestran datos de sobre los ingresos con los que cuentan los usuarios a la entrada en el programa.

INGRESOS	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
Ahorro	0	1	0	1	2
Ayuda CEAR	0	1	0	0	1
Ayuda económica municipales	8	15	5	6	34
Crédito Opción 3	16	17	6	5	44
Ingresos unidad familiar	8	3	5	5	21
Pensión de orfandad	0	0	3	0	3
Pensión incapacidad	1	0	0	0	1
Plan Prepara	1	0	1	0	2
PNC	10	2	4	0	16
PNC + Trabajo	0	0	1	0	1
Prestación desempleo	0	1	1	0	2
Préstamo	1	0	0	0	1
RAI	14	3	1	2	20
RAI+Ayuda económica	0	1	0	0	1
RMI	29	39	16	9	93
RMI + Ayuda eco	1	1	0	0	2
RMI + trabajo	0	1	0	0	1
Sin ingresos	6	2	1	0	9
Subsidio >52/55	3	0	0	0	3
Subsidio de excarcelación	2	0	0	0	2
Subsidio por desempleo	0	1	2	0	3
Trabajo	11	12	2	8	33
TOTAL	111	100	48	36	295

1.2.11. PERSONAS CON TRATAMIENTO POR ENFERMEDAD FÍSICA, MENTAL Y/O ADICCIONES

El 42,03 % de las personas que ingresan en el proyecto padecen algún tipo de patología. En el 27,80 % de los casos se trata de enfermedades físicas.

ENFERMEDADES	Hombre	% H (n=total hombres)	Mujer	% M (n=total mujeres)	Total	Total % (n=total personas)
E. físicas	55	26,07 %	27	32,14 %	82	27,80 %
E. mentales	9	4,27 %	8	9,52 %	17	5,76 %
Adicciones	19	9,00 %	6	7,14 %	25	8,47 %
Sin enfermedad	128	60,66 %	43	51,19 %	171	57,97 %
TOTAL	211	100,00 %	84	100,00 %	295	100,00 %

1.2.12. PERSONAS PROVENIENTES DE DESAHUCIOS

Las personas provenientes de desahucio han sido este año del 5,76 % sobre el total, lo que supone el aumento en algo más de un punto porcentual con respecto al año anterior.

Desahucio	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
Sí	5	5	4	3	17
No	108	93	43	34	278
TOTAL	113	98	47	37	295

1.3. DATOS DE INTERVENCIÓN

1.3.1. PRESTACIONES ECONÓMICAS

Han sido 35, las personas que han necesitado ayuda económica para acceder al programa. Se aporta el detalle a continuación, indicando el Distrito que deriva a dichos usuarios.



AYUDAS ECONÓMICAS	HOMBRE	MUJER	Total
SS.SS Centro	5	4	9
SS.SS Latina	4	3	7
SS.SS San Blas-Canillejas	2	2	4
SS.SS Carabanchel	2	1	3
SS.SS Moncloa-Aravaca	2	1	3
SS.SS Villaverde	2		2
SS.SS Puente de Vallecas	2		2
SS.SS Salamanca	2		2
SS.SS Chamartín	1		1
SS.SS Tetuan	1		1
SS.SS de Moratalaz	1		1
TOTAL	24	11	35

1.3.2. RECURSOS COMUNITARIOS EMPLEADOS

Los recursos comunitarios, usados por los usuarios, han sido los siguientes:

RECURSOS EMPLEADOS	HOMBRES	% sobre el nº total de gestiones	MUJER	% sobre el nº total de gestiones
C. Educación de Adultos	7	3,66 %	6	8,33 %
Centros Culturales	45	23,56 %	18	25,00 %
Recursos para el Empleo	108	56,54 %	25	34,72 %
Recursos para Inmigrantes	21	10,99 %	11	15,28 %
Centros de Mujeres	0	0,00 %	11	15,28 %
Recursos para Mayores	10	5,24 %	1	1,39 %
TOTAL	191	83,77 %	72	68,06 %

1.3.3. INTERVENCIONES

Se muestran a continuación, las intervenciones realizadas con los usuarios desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

INTERVENCIONES REALIZADAS	TOTAL
Seguimientos personales	6.665
Reuniones de pisos programadas	561
Visitas a pensiones programadas	1.720
Visitas a pisos y pensiones no programadas	595
Renovaciones de estancias	441
Acompañamientos y/o apoyo relativos a salud	663
Seguimientos hospitalarios	119
Tutorías de empleo individualizadas	299
Planificaciones económicas realizadas	492
Derivaciones a otros recursos de empleo	96
Apoyo en búsqueda de alojamiento autónomo	67
Asesoramiento sobre vivienda	260
Solicitudes realizadas al IVIMA	59
Solicitudes realizadas a la EMV	110
Derivación a otros recursos de la red PSH	53
Acompañamientos sobre temas jurídicos	44
Derivación a centro óptico social	44
Derivación a tratamientos bucodentales	38
Acompañamientos y/o apoyos a gestiones administrativas	541
TOTAL	12.867

1.3.4. TALLER DE OCIO

Durante el segundo trimestre de 2016 se ha realizado un Taller de Ocio dirigido a los participantes en el programa, cuyos objetivos son los que se relacionan a continuación.

Objetivo general	Potenciar la autonomía personal y social
Objetivos específicos	Mejorar la autoestima y auto concepto a nivel personal y grupal a través del ocio.
	Dotar de herramientas de comunicación asertiva
	Desarrollar las habilidades sociales de las personas destinatarias
Objetivo general	Favorecer la integración social de las personas destinatarias
Objetivos específicos	Fomentar espacios de dinamización grupal
	Incentivar las relaciones de compañerismo trabajando los valores que la convivencia en grupo requiere.
	Ofrecer un espacio de encuentro dónde poder recuperar redes de apoyo social
Objetivo general	Favorecer actividades de autogestión y elección propia en el tiempo de ocio
Objetivos específicos	Identificar las necesidades del grupo ofertando una variedad de actividades sobre los diferentes contenidos en función de sus necesidades, inquietudes o del propio desarrollo grupal.
	Facilitar el acceso actividades normalizadas de ocio y tiempo libre
	Favorecer actividades de autogestión y elección propia en el tiempo de ocio

Durante este periodo se han realizado 13 sesiones en las que han participado una media de 8 personas, las actividades del Taller se han realizado en el Centro Comunitario Casino de la Reina, del distrito Centro, o en salidas programadas, el calendario de las actividades es el siguiente:

- 1ª SESIÓN. 29 de marzo de 2016
- 2ª SESIÓN. 5 de abril de 2016
- 3ª SESION. 12 de abril de 2016
- 4ª SESION. 19 de abril de 2016
- 5ª SESION. 26 de abril de 2016
- 6ª SESION. 3 de mayo de 2016
- 7ª SESION 10 de mayo de 2016
- 8ª SESION. 17 mayo de 2016
- 9ª SESION. 24 de mayo de 2016
- 10ª SESIÓN. 31 de mayo de 2016.
- 11ª SESIÓN. 7 de junio de 2016.
- 12ª SESIÓN. 14 de junio de 2016.
- 13ª SESIÓN. 21 de junio de 2016.

2. TALLERES PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL PARA PERSONAS SIN HOGAR Y EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Dirigidos a la inserción socio-laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo social de la Ciudad de Madrid a través de actuaciones de contenido preventivo y rehabilitador, mediante actividades de formación prelaboral y laboral a través de los Talleres de: Artesanía y Encuadernación, Habilidades Sociales y Alfabetización, Auxiliar Doméstica y Cocina, Informática y de Ocio y tiempo libre mediante contrato administrativo.

Los destinatarios son hombres y mujeres derivados desde los recursos de atención a personas sin hogar de la Ciudad de Madrid y de los Servicios Sociales Municipales de Atención Social 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 permanecen abiertos durante once meses, excepto agosto que se mantiene cerrado según Pliego de Cláusulas Técnicas, de lunes a viernes, con horario de 8,30 a 19,00 horas. 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 graduación en cuanto a los niveles de exigencia:

TALLER	NIVEL DE EXIGENCIA
Informática	Medio
Artesanía y encuadernación	Mínimo o bajo
Auxiliar doméstico cocina	Alto
Habilidades sociales y alfabetización	Mínimo o bajo

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.

Asimismo, se facilita un almuerzo a media mañana (bocadillo o sándwich de embutidos varios y agua) ducha, ropero y actividades socioculturales.

2.1. DATOS DE ATENCIÓN

Durante el año 2016, se han realizado un total de 134 derivaciones, participando un total de 115 personas. La mayor parte son hombres (69 %), frente a un (31 %) de mujeres, siendo la edad media de 50 años.

Existe una participación casi igualitaria entre personas españolas (53 %) y personas extranjeras (47 %).

TALLERES	PERSONAS ATENDIDAS	HOMBR E	MUJER	NACIONALIDA D		TOTAL
				ESP.	EXTR.	
H.H.S.S. Y ALFABETIZACIÓN	31	17	14	10	21	31
INFORMÁTICA	23	20	3	11	12	23
ARTESANÍA Y ENCUADERNACIÓN	25	18	7	16	9	25
AUX. DOMÉSTICO Y COCINA	36	24	12	24	12	36
TOTAL	115	79	36	61	54	115

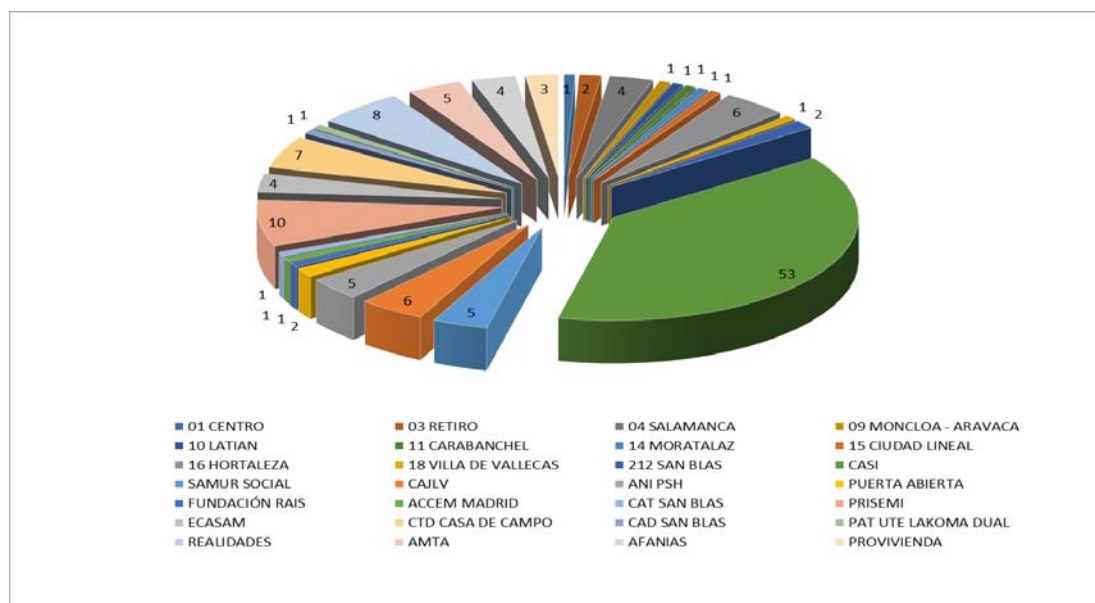
2.1.1. MOVILIDAD: ALTAS Y BAJAS

En cuanto a la movilidad de las personas atendidas: las nuevas altas en el año 2016 han sido 50 y las bajas 53 personas.

2.1.2. PROCEDENCIA Y DERIVACIONES

La mayor parte de las 134 personas derivadas durante el año 2016, corresponden a la Red Municipal de personas sin hogar, (53 %), y especialmente del Centro de Acogida San Isidro (37 %) del cual han sido derivados 50 personas.

SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA	21	ALOJAMIENTOS INSTITUCIONALIZADOS	NO	5
		CENTRO DE ACOGIDA PUERTA ABIERTA		2
		CENTRO DE ACOGIDA DE CARMEN SACRISTÁN. FUNDACIÓN RAIS		1
		PROGRAMA DE CENTROS DE DÍA Y ACOGIDA PARA PSH. ACCEM MADRID		1
		CENTRO DE ACOGIDA TEMPORAL SAN BLAS		1
		PRISEMI		10
		ECASAM – EQUIPO DE CALLE DE SALUD MENTAL		4
		CTD CASA DE CAMPO		7
		CAD SAN BLAS		1
		PISO DE APOYO AL TRATAMIENTO PARA PSH UTE LAKOMA - DUAL		1
		ASOCIACIÓN REALIDADES		8
CENTRO DE ACOGIDA SAN ISIDRO	50	AGENCIA MADRILEÑA TUTELA DE ADULTOS		4
EQUIPOS DE CALLE SAMUR SOCIAL	5	AFANIAS		4
CENTRO DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES	6	PROVIVIENDA		3



Se puede apreciar que el 16 % de los casos atendidos proceden de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria (21 personas).

2.2. TALLERES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE Y SALIDAS COMUNITARIAS

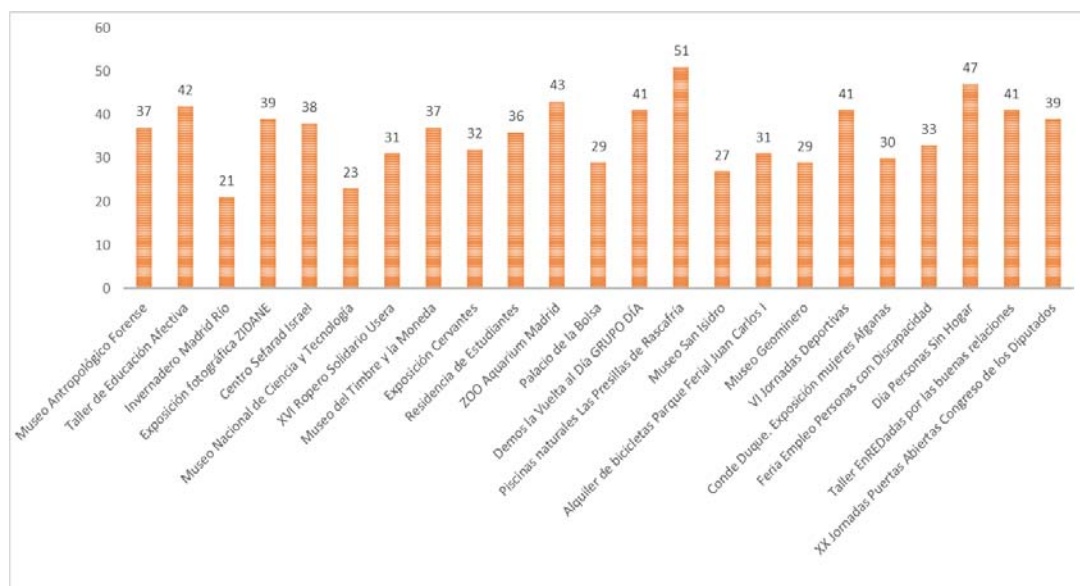
Las actividades de este taller se configurarán como un derecho de los usuarios al ocio, y como una herramienta de integración, un espacio de motivación para el cambio y que favorezca las relaciones entre las personas.

Durante el año 2016, se han realizado las siguientes salidas comunitarias, teniendo gran aceptación el Taller de Educación afectiva, ZOO Aquarium Madrid, Demos la Vuelta al Día, Piscinas naturales de Rascafría, VI Jornadas Deportivas, Día Personas sin Hogar y el taller de EnREDadas por las buenas relaciones.

ENERO	Museo Antropológico Forense. Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid. (Grupo 1)
FEBRERO	- Taller de Educación Afectiva. Asociación SUPERÁNDOTE. - Invernadero Madrid Río. - Museo Antropológico Forense. Facultad de Medicina de la - Universidad Complutense de Madrid. (Grupo 2).
MARZO	- Exposición fotográfica ZIDANE. Philippe Bordás. - Visita Centro Sefarad Israel
ABRIL	- Museo Nacional de Ciencia y Tecnología - XVI Ropero Solidario de Usera - Visita guiada al Museo del Timbre y la Moneda
MAYO	- Exposición de Cervantes - Visita guiada a la Residencia de Estudiantes

JUNIO	• ZOO Aquarium Madrid • Palacio de la Bolsa
JULIO	• Colaboración Demos La Vuelta al Día. • Piscinas naturales Las Presillas de Rascafría
SEPTIEMBRE	• Museo de San Isidro • Alquiler de bicicletas Parque Ferial Juan Carlos I
OCTUBRE	• Museo Geominero • VI Jornadas Deportivas
NOVIEMBRE	• Conde Duque. Exposición mujeres Afganas • Feria Empleo Personas con Discapacidad • Día Personas Sin Hogar. Por dignidad nadie sin hogar • Taller EnREDadas por las buenas relaciones
DICIEMBRE	• XX Jornadas Puertas Abiertas Congreso de los Diputados

La asistencia a cada una de las actividades fue la siguiente:



2.3. MEJORAS DESARROLLADAS

En consonancia con la visión y objetivos de los talleres para la inserción social y laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social, como actitud permanente y en continua renovación, se desarrollan las siguientes actuaciones:

1) PERIÓDICO “EL MURO”

Este proyecto se inicia en junio del año 2014, como ventana para ver y conocer los talleres para la inserción social y laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.

Mostrar los trabajos realizados en el taller de artesanía y encuadernación, platos elaborados en el taller de cocina, maquetación del periódico mediante el taller de informática o actividades del taller de habilidades

sociales y alfabetización. También se informa de la programación de actividades de ocio y tiempo libre, que se llevan a cabo en el Centro.

En el periódico “EL MURO” participan aquellos usuarios/as que lo deseen, siendo esta una actividad opcional. En ningún momento se requiere un compromiso de continuidad, sino que es una herramienta de acompañamiento social y motivación.

2) AMPLIACIÓN DEL SERVICIO UNA TARDE

Apertura del Centro una tarde a la semana, dónde se facilita un espacio de encuentro, para 15 usuarios/as, que participando en el servicio “Talleres para la inserción social y laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social”, quieran acudir de forma voluntaria.

Mediante la orientación y supervisión de profesionales disponen de recursos materiales, para realizar una búsqueda de empleo, fomento de redes sociales y/o búsqueda de actividades de ocio.

La apertura del Centro se realiza los miércoles de 16:00 a 18:00 horas, con las siguientes actividades y servicios:

- Merienda con café y fruta variada.
- Recogida de demandas y necesidades de los beneficiarios.
- Juegos de mesa, televisión, biblioteca, videoteca y prensa.
- Acceso al aula de informática, dónde dispondrán de un equipo informático con conexión a internet contando con el apoyo y supervisión de un educador para las siguientes actividades:
 - Búsqueda de actividades de ocio.
 - Fomento de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc...).
 - Colaboración en la elaboración del periódico del Centro.

Durante el año 2016, han participado en este espacio 26 personas.

TARDE DEL MIÉRCOLES	PARTICIPANTES	HOMBRE	MUJER	NACIONALIDAD		TOTAL
				ESP	EXTR	
				12	14	
	26	21	5			26

3. 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 126/2014, de 20 de noviembre se establece el Reglamento que regula actualmente la aplicación de la Ley quedando derogado el anterior Reglamento de Decreto 147/2002 de 1 de agosto.

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.

El Reglamento señala la posibilidad de establecer convenios con entidades sociales, para 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 de RMI prevé y llevar a cabo el acompañamiento y la atención social con personas sin hogar residentes en el municipio de Madrid.

A lo largo de los años el perfil de destinatarios ha ido modificándose, del año 2004 hasta el año 2011 estaba dirigido a personas Sin Hogar, y a partir del 2012 se han concretado las actuaciones sobre personas en situación de exclusión residencial, siguiendo la tipología de personas sin hogar denominada ETHOS creada por Feantsa: Sin vivienda, Vivienda Insegura y Vivienda Inadecuada.

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 y/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, de 16 pisos. En el proyecto del Convenio de 2015 se cuenta con el recurso residencial de 6 viviendas unipersonales para continuar con la intervención personalizada en un espacio residencial.

3.1. DATOS DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

Durante el año 2016 han sido atendidas un total de 177 personas por el programa de Acompañamiento Social. A continuación presentamos, un análisis de las características de estas personas, desde datos sociodemográficos hasta la situación actual de su expediente como perceptores de RMI o perceptores de Apoyos Personalizados.

3.1.1. PERSONAS ATENDIDAS EN EL 2016

En el siguiente gráfico se presenta la distribución por género de aquellas personas que han estado en el programa de Acompañamiento Social, percibiendo la prestación económica, en suspensión (temporal o cautelar) y en apoyos personalizados.



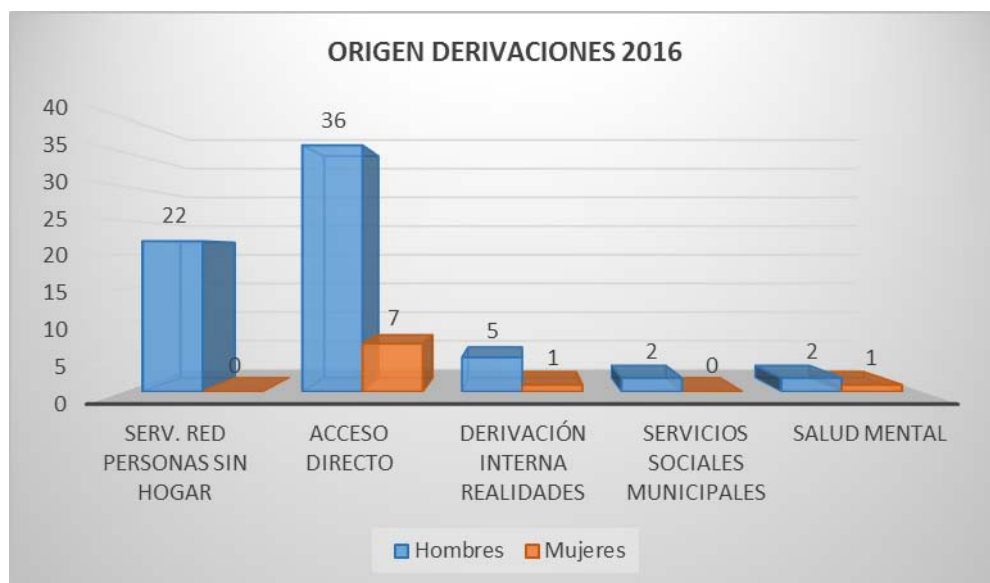
En total 177 personas (146 hombres y 31 mujeres) han pasado a lo largo del 2016 por el programa de Acompañamiento Social. Destacan los perceptores de prestación económica (RMI) 124 en total, de los cuales, 101 son hombres y 23 mujeres.

3.1.2. ACOGIDAS Y ALTAS EN EL PROGRAMA DURANTE EL AÑO

Durante el año 2016 se han realizado 76 acogidas en el programa de Acompañamiento Social, de las cuales 27 personas han sido alta (22 hombres y 5 mujeres). El resto de las personas fueron informadas y derivadas a otros recursos por diferentes motivos: no cumplir con el perfil requerido en el programa, iniciar actividad laboral durante los trámites o bien por no mantener las citas.

De esas 76 personas que han llegado al servicio de acogida del programa, el 43,4 % llegó a la entidad por derivaciones de diferentes recursos, principalmente de la red de Personas Sin Hogar, en su mayoría provienen de albergues de entidades privadas. Cabe señalar que 6 personas han accedido al programa de Acompañamiento Social mediante otros Servicios de la entidad (Alojamiento, Empleo y Centro de Día). El 56,6 % de las personas accedieron por acceso directo, sobre todo a través de la información dada por otras personas que ya estaban siendo atendidas en el programa.

Aquí mostramos el origen de las derivaciones en números absolutos:

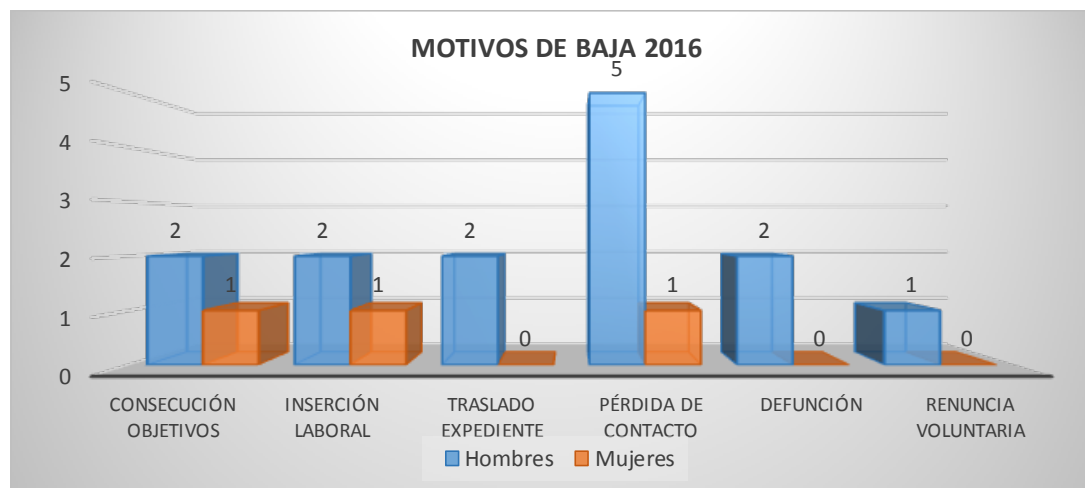


En el año 2016 se han solicitado 27 solicitudes de RMI, de las cuales 5 están pendientes de concesión a 31 de diciembre de 2016.

SOLICITUDES DE RMI REALIZADAS EN 2016			
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Solicitudes Concedidas	3	19	22
Denegados	0	0	0
Solicitudes Pendientes de Resolver	1	4	5
TOTAL	4	23	27

3.1.3. BAJAS EN EL PROGRAMA

Respecto a las bajas dadas en el año 2016, se han producido 17, de las cuales 14 son hombres y 3 mujeres, en el siguiente gráfico mostramos los motivos de las bajas:



3.1.4. PERFIL DE LOS USUARIOS

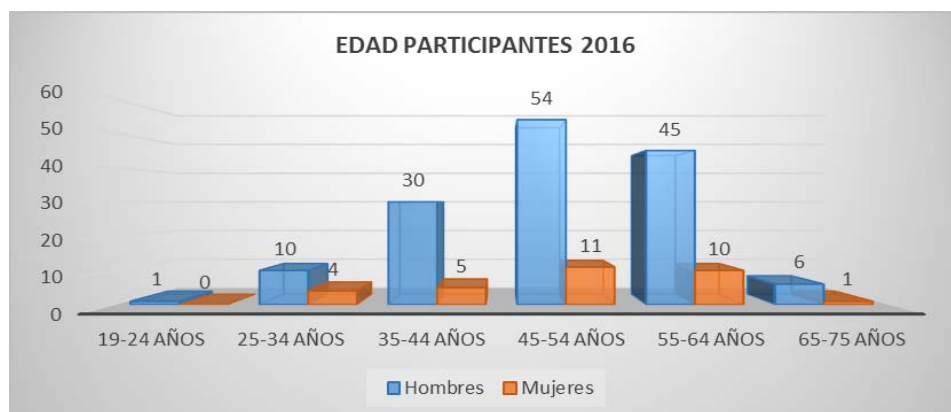
Los rasgos más relevantes del perfil de las 177 personas incorporadas se detallan a continuación:

1) GÉNERO

El mayor número de usuarios del programa de Acompañamiento Social son hombres, siendo el 82,5 % de hombres y el 17,5 % de mujeres.

2) EDAD

El intervalo de edad dónde se sitúan de manera mayoritaria los/as usuarios/as es entre los 45 a los 54 años, con un total de 65 personas (54 hombres y 11 mujeres), habría que resaltar que en el intervalo entre los 55- y 64 años existen casi el mismo número de mujeres (10) que en el intervalo anterior. En líneas generales el grueso de las personas atendidas oscila entre los 45 y los 64 años. Respecto al año anterior también aumentan las personas que cuentan con más de 65 años, con un total de 7 personas, de las cuales 2 son perceptores de RMI, otro está en suspensión temporal de la RMI y otras 4 personas son perceptoras de una Pensión no Contributiva (PNC). El motivo para seguir cobrando RMI y no otro tipo de prestación (generalmente Pensión no Contributiva) es que no cumplen el tiempo de 10 años de estancia en España o bien están pendientes de lograr la documentación que lo acredite.



3) ESTADO CIVIL

El 74 % de las personas están solteras (131 personas), de las cuales 107 son hombres y 24 mujeres. Le siguen las personas separadas/divorciadas con bastante distancia con un 21,5 %.



4) NACIONALIDAD

El 62,7 % de los/as usuarios/as atendidas tiene nacionalidad española, seguidos por un 20,9 % de población extracomunitaria y un 16,4 % población comunitaria.



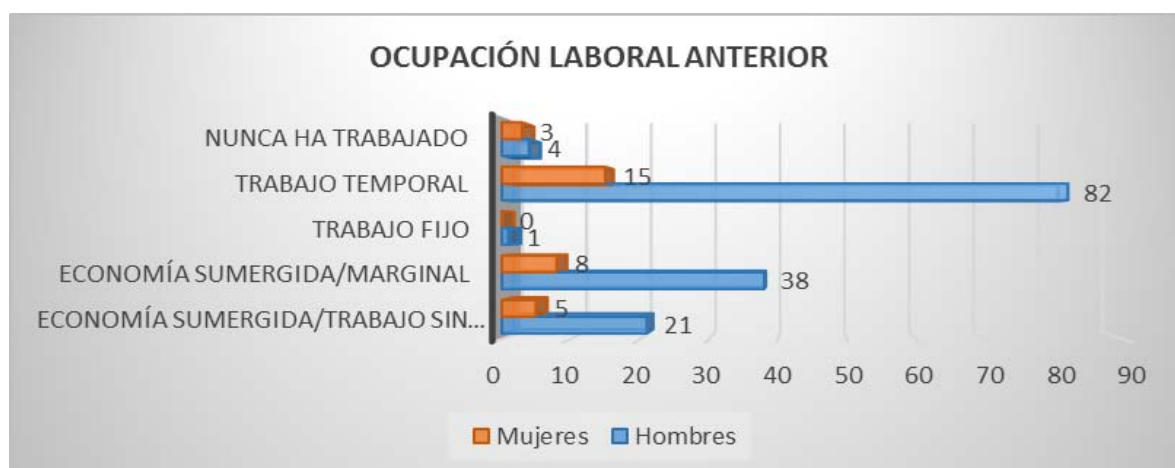
5) NIVEL DE FORMACIÓN

El 2,8 % de las personas se pueden considerar analfabetos absolutos o funcionales. El 21,5 % no han terminado los estudios primarios, el 31,1 % tienen el graduado escolar y un 37,9 % tienen bachiller, BUP o COU, y el 6,8 % tienen estudios universitarios. Como se puede observar no podemos hacer una correlación entre exclusión y bajo o nulo nivel de estudios en las personas atendidas.



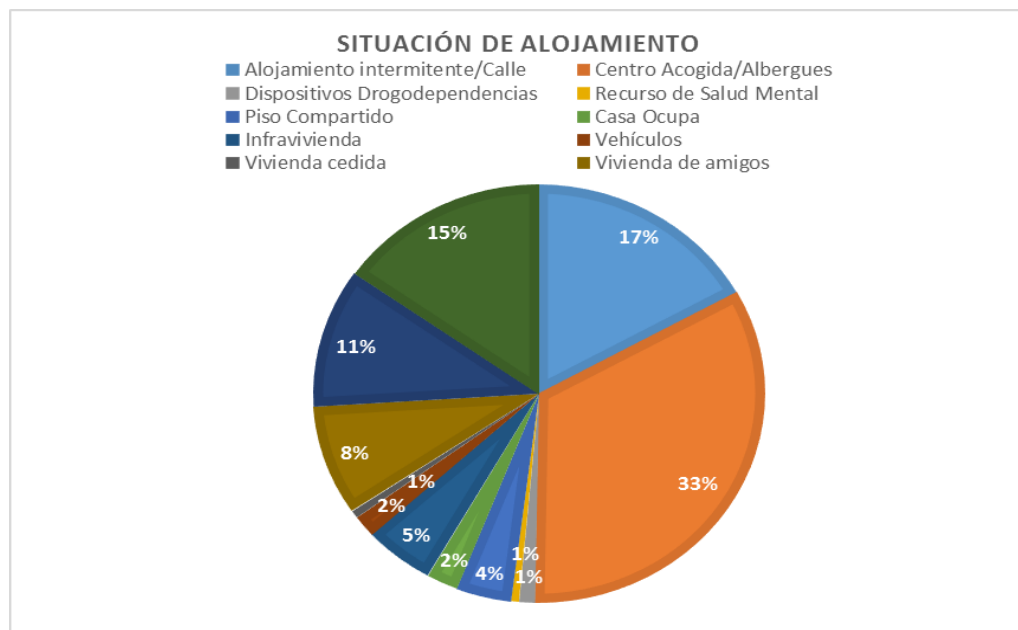
6) OCUPACIÓN LABORAL ANTERIOR

En su gran mayoría las personas atendidas han estado siempre moviéndose en trabajos temporales, un 80,8 %, (67,8 % hombres y 13 % mujeres) durante su época anterior a la solicitud de RMI realizaron trabajos de duración escasa, el 40,7 % de personas atendidas han tenido trabajos anteriores precarios, irregulares, esporádicos y/o en economía sumergida. El grueso de población atendida, un 54,8 %, han tenido trabajos temporales. Resulta significativo que un 4 % nunca ha trabajado y que solo un 0,6 % ha tenido un trabajo fijo anterior.



7) SITUACIÓN DE ALOJAMIENTO

La característica más significativa de las personas atendidas, es el cambio frecuente de alojamiento, teniendo pocas oportunidades de un alojamiento estable.



8) EMPADRONAMIENTO

El 28,8 % de la población atendida está empadronada en el distrito Centro, en el que se localiza un mayor número de recursos de atención para personas en situación de exclusión social.

3.1.5. PERMANENCIA EN EL RECURSO

A continuación se presenta el gráfico que muestra por trimestre la permanencia de las 177 personas en el programa de Acompañamiento Social durante el año 2016.



De las 177 personas en intervención social, nos encontramos que el 15,3 % llevan menos de un año en el programa (personas nuevas en el 2016), 32,2 % llevan entre 1 y 3 años en intervención en el programa, que el 35 % llevan entre 4 y 6 años y un 17,5 % llevan más de 6 años en el programa. La lectura de estos datos señala, por un lado la vinculación que adquiere las personas con el programa y, por otra, la realidad de la dificultad para lograr la autonomía personal.

3.1.6. PROBLEMÁTICAS PLANTEADAS

El abuso de drogas y alcohol siguen siendo la problemática más planteada por las personas que acceden al programa, en similares proporciones que los problemas derivados del trabajo, en la siguiente tabla se muestra la principal problemática planteada, la que se da con más relevancia, pero que casi siempre está acompañada de otras situaciones que incrementan su inestabilidad personal.

TIPO DE PROBLEMA PLANTEADO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	TOTAL %
Dependencia/abuso alcohol, drogas y/o juego	47	13	60	33,9 %
Problemas relacionados con el trabajo	62	6	68	38,4 %
Problemas de salud mental crónica	16	7	23	13 %
Problemas psicológicos	8	3	11	6,2 %
Problemas de salud	7	0	7	4 %
Problemas de convivencia o relación familiar y/o de pareja	3	1	4	2,3 %
Desinstitucionalización	2	0	2	1,1 %
Otros	1	1	2	1,1 %
Total	146	31	177	100 %

3.1.7. COORDINACIONES

En los procesos de acompañamiento social es necesaria la coordinación con otros servicios y recursos para llevar a cabo los programas de intervención individual.

- Servicios Sociales Generales	65
SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR	
- Centros de Acogida/Albergues	147
- Comedores Sociales	218
- Centros de Día(Nº Sra. de Valvanera y otros)	98
- Equipos de calle	76
- PROVIVIENDA	84
- RAIS	59
SERVICIOS DE ATENCIÓN A DROGODEPENDIENTES	
- Hospitales y Unidades de Desintoxicación Hospitalarias	18
- CAD y CAID (incluye Fúcar y Casa de Campo)	242
OTROS	
- Proyectos de Integración	95
- Centros de Salud Mental	54
- Odontología y Óptica Solidaria	42
- Centros de orientación laboral	93
- Centros Base	9

3.2. VIVIENDAS UNIPERSONALES EN EL PROYECTO

En la actualidad, la Asociación Realidades gestiona 16 viviendas unipersonales y 2 viviendas compartidas de la EMVS dentro del marco del Programa de “Viviendas Solidarias”. De todas estas viviendas, se ponen a disposición del Convenio de Acompañamiento Social para personas sin hogar 6 viviendas unipersonales para personas que cumplan el perfil requerido para el programa de Acompañamiento Social.

El Convenio suscrito establece el siguiente perfil de personas que acceden a dichas viviendas:
“Empadronados en el municipio de Madrid, con prestación económica de RMI y/o apoyos personalizados (no es necesario contar con los ingresos económicos)”.

Mensualmente se utilizan seis viviendas, dependiendo del cumplimiento de dicho perfil, si existe alguna variación, cambiamos el domicilio, manteniendo 6 viviendas ocupadas por mes.

A lo largo del año 2016 se han utilizado estas viviendas para dar acompañamiento socio- residencial a 11 personas atendidas en el programa de Acompañamiento Social, de las cuales 4 son mujeres y 7 hombres.

3.2.1. PERFIL DE USUARIOS/AS

- Entre los 25 y los 60 años (se valorara según circunstancias de la persona).
- Con ingresos mínimos y regulares: RMI, PNC...
- Que tenga suficiente autonomía para desenvolverse en tareas domésticas.
- Se admiten hombres y mujeres, solos o en pareja.
- Se admite a personas con adicciones en fase avanzada de deshabituación y trastornos mentales que no sean disruptivos con la dinámica del programa.
- Y el requisito básico, fundamental: que estén motivados para iniciar o consolidar un proceso de mejora.

3.2.2. DATOS USUARIOS/AS ALOJAMIENTOS

Los datos de usuarios/as de las viviendas se muestran en las siguientes tablas:

1) TABLA POR GÉNERO E INGRESOS ECONÓMICOS

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Con prestación económica RMI	7	4	11

2) TABLA DEL ORIGEN DE LAS DERIVACIONES

	Nº USUARIOS/AS
SAMUR SOCIAL	1
SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ASOCIACIÓN REALIDADES	2
RED DROGODEPENDENCIAS	2
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES	2
CENTRO ACOGIDA SAN ISIDRO	1
SALUD MENTAL	1
ENTIDADES PRIVADAS	2
TOTAL	11

3.2.3. PERMANENCIA EN EL ALOJAMIENTO

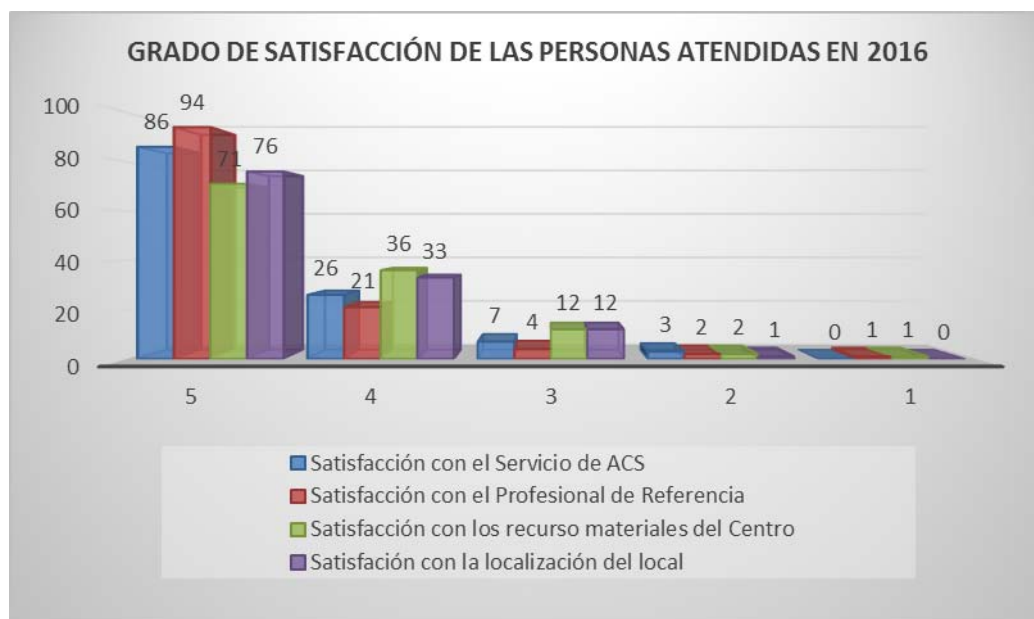
Los pisos no tienen un tiempo de estancia fijo, no existe un tiempo estipulado. Al trabajar con personas con graves procesos de exclusión, se apuesta por la flexibilidad, siempre y cuando haya marcados unos objetivos claros de mejora, una autonomía que les permita desarrollarse, y un respeto a las normas mínimas de convivencia. En este año han sido baja 6 personas que están en los pisos adscritos al Convenio, 5 de ellas por cumplimiento de objetivos y la otra persona ha sido baja por defunción.

Permanencia en pisos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Más de 1 año	6	3	9
Menos de 4 meses	1	1	2
TOTAL	7	4	11

3.3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Como novedad en el año 2016, se ha realizado una encuesta de satisfacción para medir el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en Programa de Acompañamiento Social.

La encuesta ha sido voluntaria y anónima, ofreciéndose dos veces al año (cada seis meses) a las personas atendidas. Los resultados obtenidos se refieren a las encuestas pasadas en los meses de mayo-junio y de noviembre-diciembre del año 2016. En total hemos recibido 122 encuestas de satisfacción. Las personas han valorado las preguntas cerradas del 5 al 1, siendo el 5=Muy satisfecho y el 1=Nada satisfecho. Los resultados obtenidos se reflejan en la siguiente tabla:



Como se puede observar, el mejor resultado se ha obtenido en la satisfacción con los profesionales del programa de Acompañamiento Social, ya que el 94,2 % de las personas que han respondido a la encuesta valora que está muy satisfecho o satisfecho con su profesional de referencia. Podemos decir que únicamente 3 personas no estarían satisfechas con su profesional de referencia. Respecto a la valoración global del Servicio el 91,8 % está satisfecho o muy satisfecho.

4. 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

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 a 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, además de ofrecer actividades lúdico-culturales para la participación y la integración social de éstas, así como talleres formativos, con clases teóricas y prácticas, de cocina española, alfabetización,

habilidades domésticas, inglés, búsqueda activa de empleo, promoción de la salud, dibujo y pintura e informática básica.

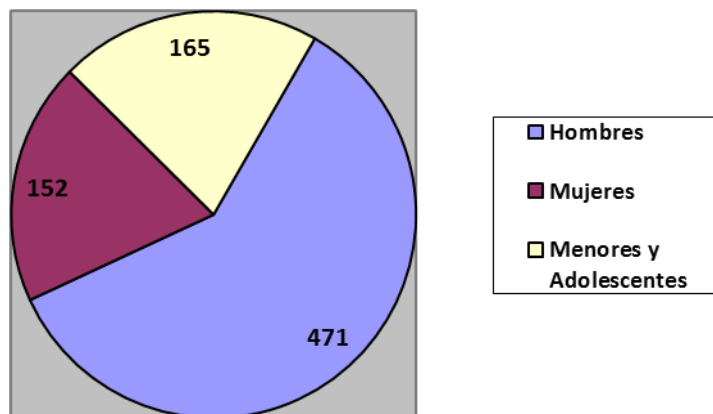
La capacidad de atención del Centro de Día es de 50 personas diarias.

4.1. DATOS DE ATENCIÓN

4.1.1. COMEDOR

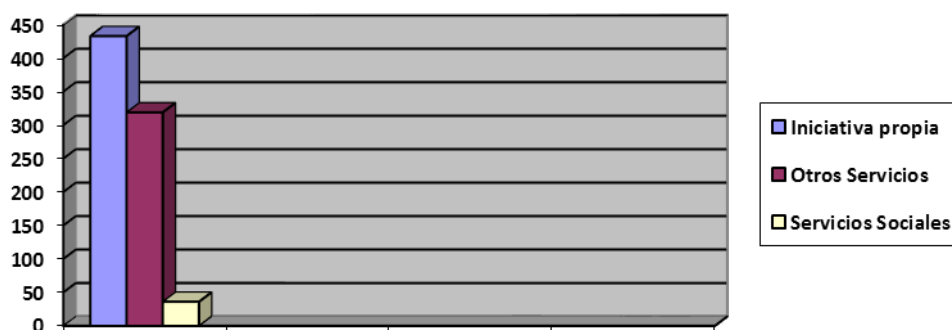
En el año 2016, han sido 788 los beneficiarios directos en el comedor, con la siguiente distribución:

- 471 hombres.
- 152 mujeres.
- 165 menores y adolescentes.



La procedencia de los beneficiarios es la siguiente:

- 433 por iniciativa propia.
- 319 de otros Servicios, (entidades de la red de atención personas sin hogar...).
- 36 derivados de Servicios Sociales Municipales.



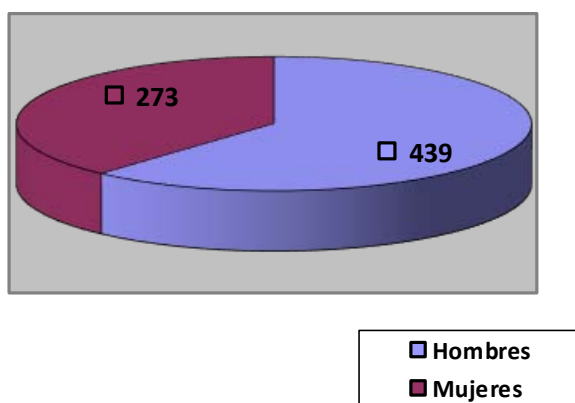
De los 788 beneficiarios, 71 son unidades familiares y el resto, personas solas.

El comedor social ha ofrecido en el año 2016, 116.609 raciones asignadas y 86.343 servidas.

4.1.2. CENTRO DE DÍA

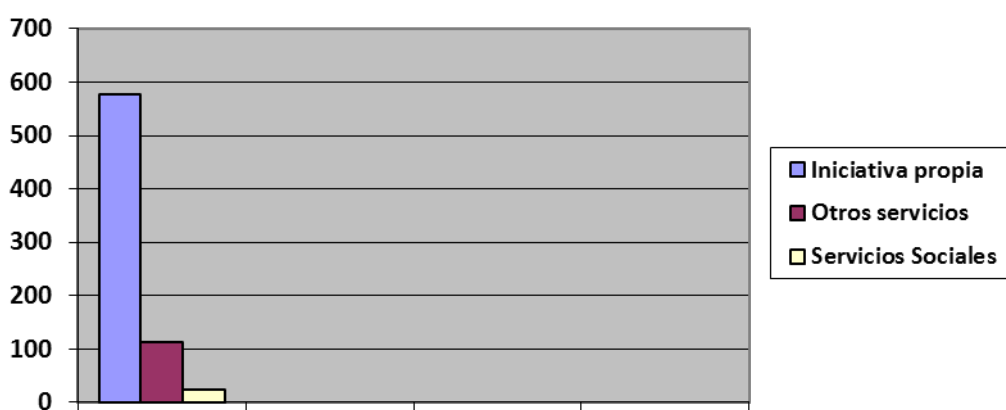
Han participado 712 personas con la siguiente distribución:

- 439 han sido hombres.
- 273 han sido mujeres.



El acceso de los beneficiarios es el siguiente:

- 577 por iniciativa propia.
- 112 de otros (entidades de la red de personas sin hogar).
- 23 derivados de Servicios Sociales Municipales.



La procedencia de las personas beneficiarias es la siguiente:

- 238 personas de Madrid Capital.
- 28 de otros municipios de la Comunidad de Madrid.
- 35 personas de otras Comunidades Autónomas.

- 19 personas de otros países.
- 392 otros (personas sin empadronamiento y/o sin datos registrados).

En el proyecto se incluyen, entre otras, actividades de sensibilización en las que han participado 277 personas y se han desarrollado 20 actividades.

4.2. CONCLUSIONES

En los tres turnos de comedor, 788 personas han recibido una comida diaria a mediodía a lo largo del año 2016, aportando 47.134 raciones a familias y 39.209 raciones a personas sin hogar y/o en situación de vulnerabilidad social.

Han asistido 712 personas al Centro de Día, participando en los talleres y/o servicios de dicho Centro.

En el año 2016 la entidad con el protocolo de Campaña de Frío ha flexibilizado el horario de acceso proporcionando 663 raciones a 28 (usuarios españoles) personas sin hogar a lo largo de la Campaña de Frío en los meses de enero/ febrero/ marzo/ noviembre y diciembre de 2016.

5. CONVENIO DE SUBVENCIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAÚL EN ESPAÑA PARA LA ATENCIÓN SOCIAL, ROPERO, TALLERES Y COMEDOR DE PERSONAS EN SITUACION DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE MADRID EN “EL CENTRO INTEGRADO SANTIAGO MASARNAU”

El Programa del Centro de Acogida e Integración Social Santiago Masarnau, posibilita la cobertura de necesidades básicas de manutención y ropa a personas en situación de exclusión social y vulnerabilidad social.

El acompañamiento social, que se realiza a través del Departamento de Trabajo Social y las actividades y talleres que desarrollan, complementan las intervenciones que se realizan desde el Centro.

El Centro de Acogida e Integración Social Santiago Masarnau, dirige sus actuaciones a los sectores de población socialmente más desfavorecidos, atendiendo como tal a personas mayores, drogodependientes, enfermos crónicos, ex-reclusos, inmigrantes, minorías étnicas y personas sin hogar, que se encuentren en situación de vulnerabilidad por escasez de recursos económicos y otros que viven procesos más complejos, encontrándose en situación de exclusión.

El Centro se encuentra ubicado en la calle Serafín de Asís, nº 7, y cuenta con un comedor social, también dispone de ropero además de ofrecer actividades lúdico-culturales para la participación y la integración social de éstas, así como talleres formativos y ocupacionales de:

- Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones.
- Hostelería.
- Cocina.
- Iniciación a la ofimática y nuevas tecnologías avanzadas.

5.1. DATOS DE ATENCIÓN

5.1.1. COMEDOR

El Servicio de comedor que se ofrece diariamente de lunes a sábado da cobertura a una media de 200 personas al día, de las que 154 son hombres y 46 son mujeres.

Durante este año 2016, se han dado 54.479 comidas y 19.408 bolsas de cenas.

Se han renovado 416 solicitudes para acceso al almacén de reparto de alimentos a unidades familiares derivadas por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria del distrito de Latina, y, en el Centro de Acogida, se ha hecho entrega de productos frescos a 260 familias en situación de necesidad.

5.1.2 ROPERO

El servicio de ropero para mujeres está estipulado los martes a partir de las 10,15 h y el de hombres los jueves con el mismo horario.

En este año han sido beneficiarios de este servicio 2.513 personas, 1.368 hombres y 1.145 mujeres y se han entregado 1 canastilla de bebé.

5.2 ÁREA SOCIAL

Desde el Departamento de Trabajo Social de la entidad, se valora la situación global de la persona y se diseña un programa de intervención de mutuo acuerdo con el usuario para poder intervenir en las diferentes áreas, con el objetivo de mejorar su calidad de vida, reconduciendo las demandas implícitas y explícitas y priorizando necesidades, en función de las carencias y limitaciones detectadas.

La trabajadora social realiza las tareas de elaboración de informes, coordinación, gestión de tarjetas de comedor, seguimiento de índices de participación, desarrollo de los talleres, coordinación del voluntariado de apoyo y atención individual de los usuarios.

Durante este año 2016 se han realizado 5.391 prestaciones de atención a personas desde este servicio, de las que 3.655 han sido a hombres y 1.736 mujeres.

En el proyecto se incluye un Taller de iniciación a la Ofimática y nuevas tecnologías avanzadas, en el que se han matriculado este año 99 personas. De los cuales 71 han asistido con regularidad, terminando satisfactoriamente 69.

6. CONVENIO DE SUBVENCIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA ASOCIACIÓN BARRÓ PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE FORMACIÓN DE MEDIADORAS GITANAS EN EL POBLADO “EL GALLINERO”

Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, apoya a la Asociación Barró para el desarrollo del Proyecto de Formación y Promoción Laboral en Mediación Social dirigido a la población gitana-rumana para la intervención social en el asentamiento chabolista de “El Gallinero”.

El objetivo general del convenio es posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, la promoción de la igualdad de género, la convivencia vecinal y la prevención de la violencia de género mediante la formación e inserción laboral de mediadores y mediadoras gitano-rumanas, en el núcleo chabolista de “El Gallinero” y otros asentamientos.

6.1. DATOS DE ATENCIÓN

6.1.1. Nº DE BENEFICIARIOS/AS DIRECTOS

Continuamos con la contratación de 4 mediadores sociales para realizar diferentes actuaciones programadas en el proyecto, 7 personas que han realizado el curso de mediación y se diplomaron (empezaron 10); 22 personas del poblado participando en sendos grupos formativos básicos, uno de hombres y otro de mujeres en el poblado de “El Gallinero”. 3 centros escolares donde se han realizado tareas de mediación y prevención del absentismo y del fracaso escolar.

6.1.2. Nº DE BENEFICIARIOS/AS INDIRECTOS

Familias de los y las participantes, afectadas por el programa de “Salud y Mujer Gitana” que se realizan en las diferentes zonas. Familias de los alumnos y educadores de los centros en los que las mediadoras tienen una presencia regular. Familias afectadas por la intervención de las mediadoras en torno al eje de promoción vecinal. Familias y entorno cercano afectado por las iniciativas en torno a la promoción de la equidad de género.

6.1.3. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS/AS

Mujeres y hombres gitanas/os entre 18 y 55 años, con cargas familiares, y en riesgo de exclusión que han hecho ya un recorrido formativo y de promoción social dentro de la asociación y que presentan un perfil adecuado para asumir tareas de representación y liderazgo de su comunidad.

Mujeres participantes en los Proyectos de Desarrollo Personal y Comunitario de las diferentes entidades miembros de la Red Artemisa pues con ellas se trabaja la promoción de salud, la equidad de género, reparto de tareas, promoción del empleo, promoción educativa, además de temas de autoestima y refuerzo de autonomía y toma de decisiones.

Hombres gitanos jóvenes en los que se ha trabajado temas de equidad de género: violencia familiar, igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral, promoción de la empleabilidad y promoción educativa y la salud.

Niñas y niños gitanos en edad escolar y sus familias con los que, a través de la mediación escolar, se ha trabajado la permanencia en la escuela, el absentismo escolar y la promoción educativa.

6.1.4. PROCEDENCIA / VÍAS DE ACCESO DE LOS/AS BENEFICIARIOS/AS

Por medio de las entidades sociales que trabajan con mujeres y hombres gitanos, especialmente las que trabajan en Cañada Real y el poblado chabolista de “El Gallinero”, que se han constituido en Mesa de Seguimiento de todo el proceso.

6.2. VALORACIÓN CUANTITATIVA

Es difícil realizar una valoración cuantitativa exacta del proyecto dado el impacto socio familiar del mismo desde sus diferentes actividades. Con todo algunos datos son muy importantes:

- 17 personas que realizan el curso de Mediación.
- 14 personas terminan el curso con éxito.
- Asistencia al curso de un 95 %.
- 128 horas de prácticas realizadas en: F.S.G; Asociación el Fanal; ACCEM; Médicos del Mundo; Fundación Imaginario Social; Asociación Barró.
- 4 mediadores contratados en el proyecto para realizar diferentes actuaciones programadas en el proyecto.
- Dos grupos de intervención con población del asentamiento chabolista de “El Gallinero” (uno de hombres (8); otro de mujeres (8) para realizar procesos formativos básicos, mejora del español y promoción social.
- Más de 400 personas afectadas por el proyecto (contando menores de centros escolares).
- 3 colegios de la zona y con población del Gallinero y Cañada, atendidos por las mediadoras.
- 160 familias afectadas desde estos centros escolares.
- 9 mujeres del poblado que han pasado por el programa de Salud y Mujer Gitana y han completado todo el ciclo de visitas y pruebas.
- 84 participantes en talleres e iniciativas de promoción de la equidad de género y prevención de la violencia; en iniciativas de promoción del autoempleo; promoción de la salud; promoción educativa y de la convivencia pacífica.
- 3 mediadoras y 1 mediador realizando tareas de representación de su comunidad en diferentes eventos.
- 6 Mesas de Seguimiento de todo el proceso compuestas por: F.S.G; Asociación El Fanal; Asociación Barró; Médicos del Mundo; Cruz Roja; ACCEM.

6.3. VALORACIÓN CUALITATIVA

La respuesta e implicación de los y las alumnos/as que realizaron el curso formativo de enero a junio de 2016 ha sido muy positiva. Empezamos un grupo de 11 personas y se mantuvo hasta muy avanzado el curso. Lograron diploma 7 personas. Más tarde de septiembre a diciembre convocamos un grupo de refuerzo y asistieron 7 personas más, con formación anterior, que querían continuar su avance formativo.

El nivel de asistencia ha sido muy alto y las ausencias estuvieron siempre justificadas. También tuvo muy buena respuesta cualquier propuesta de salida o participación en algún evento. Estas salidas significan algo muy nuevo para los participantes ya que les abre una perspectiva nueva de sus posibilidades futuras.

Valoramos muy positivamente el impacto que ha tenido en el poblado la realización de estos cursos pues han visto los procesos realizados en ediciones anteriores y manifiestan mayor interés por la formación a medio plazo y por las posibilidades de salida del poblado.

La inserción laboral posterior también ha sido muy importante pues significa que mediadores Gitanos, algunos del poblado, empiecen a trabajar con grupos de iguales, hombres y mujeres de dicho poblado y en Cañada Real. Para muchos de ellos, supone el primer contrato laboral de su vida.

La curiosidad en un primer momento y las nuevas expectativas abiertas están posibilitando una buena respuesta y asistencia por parte de los integrantes de los grupos formativos básicos que se están realizando en la actualidad.

Las salidas culturales con estos participantes, son muy bien acogidas y suponen algo absolutamente nuevo que nunca antes habían realizado.

Son muchos los pobladores de la zona que se acercan curiosos el día de actividad en el poblado para preguntar y demandar la posibilidad de integrarse en el grupo o en otros grupos formativos similares.

Destacamos también el trabajo en red que desde el primer momento se ha realizado con otras entidades de la zona implicadas y realizado en torno a la Mesa de Seguimiento del proyecto. Estas entidades: F.S.G; ACCEM; Cruz Roja; Médicos del Mundo y Asociación el Fanal, han participado en todo el proceso: búsqueda y propuesta de candidatos, selección de los mismos, seguimiento del proceso formativo y de las prácticas, acogida a los alumnos en prácticas, seguimiento de la contratación y de la inserción laboral, seguimiento de los grupos básicos.

Esta implicación de las entidades es una de los aspectos que más han contribuido al éxito del proyecto.

A través de los grupos formativos básicos que se han constituido y que continúan en la actualidad, está siendo posible, no sólo formar en instrumentales y mejora del español, sino también, en implementar los ejes tradicionales que se vienen trabajando hace años con mediadoras: promoción de la salud, de la

igualdad de género, de la igualdad de trato, de la convivencia y la ciudadanía, y de la promoción educativa y laboral.

Especialmente interesante es la inserción en centros escolares: Colegio San Eulogio, IES Villa de Vallecas, e IES Santa Eugenia, de 3 mediadores para apoyar la asistencia de los niños a los centros, trabajar normas de convivencia e integración y normalizar la escolarización de los/as niños/as gitano/a- rumanos del poblado y de Cañada Real. También la colaboración de 1 mediadora en la ruta escolar de Colegio San Eulogio, CEIP Zazuar y CEIP Blas de Otero. A través de este trabajo hemos atendido a 401 menores de centros escolares y ruta lo que supone un reto muy importante.

Es importante destacar el trabajo de fomento de hábitos saludables que a través del proyecto se viene realizando tanto con el Centro Madrid Salud (CMS) de Villa de Vallecas como con Médicos del Mundo con talleres y actividades de diversa índole, así como la progresiva participación de mujeres del poblado en el programa de Salud y Mujer Gitana que se realiza en este CMS.

Destacamos también, la colaboración de los mediadores en programas con otras entidades como El Fanal, F.S.G., Cáritas, etc.

Los mediadores en activo asumen, cada vez más, tareas de representación de su comunidad y de visibilización de su trabajo en diferentes espacios y foros, participando en mesas, jornadas encuentros de diferente índole dentro y fuera de nuestra comunidad y son cada vez más conocidos y requeridos para contar su proceso, como Asociación Gazkalo, Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Universidad de Lleida, etc.

Por último, señalamos que los mediadores continúan su proceso formativo con sesiones específicas y tutorías periódicas para comentar juntos los avances y dificultades.

7. CONVENIO DE SUBVENCIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y CÁRITAS DIOCESANA DE MADRID PARA LA ATENCIÓN SOCIAL DE MUJERES EN SITUACIÓN DE ESPECIAL DIFICULTAD EN DOS CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL: CENTRO “ALONSO CANO” Y “CENTRO ABIERTO LUIS VÉLEZ DE GUEVARA”

7.1. INTRODUCCIÓN

Cáritas Madrid mantiene desde el año 2006 un Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, para impulsar acciones a favor de mujeres con necesidades sociales específicas. En 2016, se firma el Convenio de Subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Cáritas Diocesana de Madrid para la atención social de Mujeres en Situación de Especial Dificultad en Dos Centros de Atención Social: Centro Alonso Cano y Centro Abierto Luis Vélez de Guevara con la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia, actual Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.

Este marco de colaboración pretende visibilizar la opción preferencial de ambas instituciones por las personas más vulnerables y excluidas de la ciudad de Madrid, y concretamente por un grupo de mujeres sobre las que inciden factores de vulnerabilidad, relacionados con diversas variables, como la edad, el origen nacional, problemas de salud, la ausencia de familia, etc.

7.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS

La característica principal de estos centros de acogida y encuentro, es crear espacios de normalización y referencia para que, en función de las circunstancias de cada mujer (situación social, laboral, salud mental o física, etc.), ésta pueda ser acompañada mediante un apoyo social y relacional, para el acceso a recursos y a una atención especializada.

7.2.1. CENTRO ALONSO CANO

El Centro Alonso Cano, para mujeres en situación de vulnerabilidad y exclusión social está localizado en el distrito Chamberí desde el mes de mayo de 2014. Dispone de un Área de Acogida e Información/Acompañamiento, de un Área de Trabajo Social y de un Área Socioeducativa. Atiende a mujeres que no tienen un acceso pleno a sus derechos como ciudadanas, con diferentes grados de exclusión social; desde mujeres en situaciones de exclusión, con múltiples problemas (enfermedad mental, bajo nivel de formación, pobreza, sin hogar), hasta mujeres del “barrio” de edad avanzada (mayores de 60 años) que no se encuentran en una situación de exclusión social sino de vulnerabilidad, pero que se ven afectadas por problemas de soledad, depresión, falta de apoyos, bajo nivel de ingresos, etc. Esta diversidad se ha convertido en una oportunidad de apoyo mutuo. Las mujeres participantes han ido construyendo un espacio relacional de encuentro, de crecimiento personal y social.

7.2.2. CENTRO ABIERTO LUIS VÉLEZ DE GUEVARA

El Centro Abierto Luis Vélez de Guevara, ubicado en el Distrito Centro desde mayo de 2016 -anteriormente ubicado en el Distrito de Chamberí, Plaza Conde Valle Suchill número 4-, cuenta con dos espacios de intervención diferenciados para dar respuesta a dos tipos de situaciones:

- Mujeres en situación de exclusión social severa, en situación de calle; residentes en pensiones o infraviviendas; con problemas de salud mental grave, adicciones, generalmente sin red familiar, social o económica de apoyo; o ejerciendo la prostitución en la zona centro. Son atendidas en este Centro, de alta flexibilidad, orientado a la atención y escucha a la persona y ofreciendo servicios básicos de higiene (lavandería, ducha, higiene personal femenina), espacios de café y merienda, televisión, Internet y área de descanso.
- Mujeres en situación de vulnerabilidad social, atendidas tanto en recursos de la Red Cáritas como en Centros Públicos y/o de otras entidades sociales. Siguiendo la metodología de trabajo de Cáritas Madrid de las diez áreas básicas vitales (economía, empleo, formación, vivienda, salud, jurídico, familia, desarrollo personal, red social y ocio), y que cuenten con déficits en varias de las mismas.

7.3. DATOS DE ATENCIÓN

Durante el año 2016 el total de mujeres atendidas en ambos centros y en los diferentes niveles de atención ha sido de 556.

Tabla de atención de expedientes nuevos durante el año 2016 y expedientes que provienen de años anteriores.

CENTRO	Nº EXPEDIENTES NUEVOS	Nº EXPEDIENTES EN ACTIVO DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS
Centro Alonso Cano	45	103	148
C. Luis Vélez de Guevara*			
Nivel 1. Excl. Social Severa	49	91	49
Nivel 2. Vulnerabilidad	268		359
TOTAL	362	194	556

*En adelante LVG.

Tabla de atención según el origen nacional de las participantes.

CENTRO	MUJERES DE ORIGEN EXTRANJERO	MUJERES DE ORIGEN NACIONAL	TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS
Centro Alonso Cano	69	79	148
Centro LVG			
N1	34	15	49
N2	172	187	359
TOTAL	275	281	556

7.4. CENTRO DE DÍA ALONSO CANO PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL Y EXCLUSIÓN SOCIAL

El Centro, se encuentra ubicado en la calle Alonso Cano 21, una zona muy bien comunicada, es un espacio accesible donde la polivalencia de espacios permite la realización de distintos talleres y actividades de forma simultánea.

Durante el año 2016 han pasado un total de 148 mujeres, el número de expedientes nuevos abiertos ha aumentado un 8 %, especialmente por el incremento de mujeres derivadas por recursos especializados de

la zona. Se han incrementado la solicitud de información sobre los talleres y actividades que se realizan en el Centro en un 25 %, destacando notablemente la atención facilitada por correo electrónico tanto a usuarias como a otras entidades que se ha elevado en un 88 %.

Este año se ha registrado un incremento en la participación del 17 % respecto al año 2015, con un total de 4.204 asistencias en las actividades organizadas en el Centro.

7.4.1. PERFIL DE LAS BENEFICIARIAS Y FORMA DE ACCESO

De las 148 mujeres, que durante este año han participado en las actividades del centro el 53 % de ellas son españolas y el 47 % extranjeras. El 49 % de las mujeres están en la franja de 50-70 años. Esto se debe a la realidad de los barrios donde está emplazado el proyecto, en los que existe un importante envejecimiento de la población, y donde residen un número elevado de mujeres españolas mayores de 50 años, con situaciones de soledad, depresiones, viudedad, unido a desempleo y precariedad económica.

En cuanto a la procedencia de las mujeres, este año el 25 % de las derivaciones procedían de diferentes Centros público, Centros de Servicios Sociales Marta Esquivias Tallada (Chamberí), María Zayas (Tetuan) y, Agentes de Igualdad de Tetuán, Centros de Salud Eloy Gonzalo y Espronceda, y los Centros de Salud Mental de Maudes y Modesto Lafuente.

Un 18 % son derivaciones de otras instituciones, de Asociación A.P.L.A, Asociación Pueblos Unidos, C.E. Luz Casanova, Karibu, Movimiento por la Paz M.P.D.L, Programa Integral San Vicente de Paúl y Villa Teresita.

Un 26 % de las derivaciones se han realizado de diferentes centros de Cáritas: Casa de Acogida San Agustín y Santa Mónica, CEDIA 24 HH, Centro de Día y Residencia Nuestra Señora de Valvanera, Hogar Santa Bárbara, Residencia de Mayores Santa Lucia, Taller-99 y Giro, S.O.I.E. Parroquias, Arciprestazgos y Vicarías.

El resto de las mujeres, el 31 %, han acudido por propia iniciativa o por recomendación de su entorno (vecinas, amigas, familiares). Posteriormente, si se ha necesitado acompañamiento posterior para estas mujeres (psicosocial, laboral, médico, etc.) se ha procedido a la derivación o información para entrada en el recurso necesario que atienda su problemática específica.

7.4.2. ACTIVIDADES

Para el cumplimiento de sus objetivos en el Centro se realizan las siguientes actividades:

1) TALLERES DE AUTOESTIMA, COMUNICACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

Durante el año 2016 se han programado y realizado los siguientes.



Nº	TALLERES
1	Alfabetización y cultura
1	Alfabetización digital y nuevas tecnologías
1	Arte y Creación
1	Ejercitando la memoria
1	Engánchate a la moda
1	Patchwork
1	La Tertulia
1	Ponte en forma
1	Puntadas con hilos
1	Relajación
1	Teatro leído
1	Todas Pintamos
1	Mujeres en movimiento- Danzaterapia y desarrollo personal
1	Taller de Automaquillaje- Autoestima y autoconcepto
11	Participación, comunicación y toma de decisiones en grupo
1	Manualidades
1	Reciclaje como proceso artístico
1	Café compartido
1	Fórmulas para la igualdad
1	Cosmética natural y cuidados de la piel- Autoestima
1	Las mujeres en el mundo, cómo nos identificamos. Ni más ni menos, igualados
1	Mujeres que han dejado huella en la historia
1	Por qué es importante educar en igualdad
1	Decoro mi entorno y mi vida con cosas bonitas

2) TALLERES Y CONFERENCIAS DE TEMÁTICA SANITARIA, SOCIAL, EDUCATIVA Y JURÍDICA

Durante el año 2016 se han programado y realizado los siguientes:

Nº	TALLERES/ CONFERENCIAS
1	Aprendiendo Inglés
1	Charla sobre Fomento y motivación a la lectura
1	Taller de lecturas y poemas escritos por las mujeres
1	Homenaje a autores y escritores ilustres
1	Creación de cómics
1	Elaboración de un mural para el centro
1	Taller de Lecturas significativas en "mi vida"
1	Teatro
1	Día mundial de toma de conciencia del abuso y maltrato a la vejez: "Para nuestros mayores respeto y buenos tratos", Corto Documental: "Cuando la Seguridad Social se rompe"
1	Jornada mundial del Refugiado y el Emigrante: "Vence la diferencia y conquista la Paz", Video documental: "Transforma el dolor en justicia"
1	Día de las Bibliotecas: "Importancia de la Lectura"
1	Día de las personas sin Hogar: "Tu dignidad es la mía", Acto público: "Hazme visible"
1	"Ama y Vive la Justicia"
1	Día Internacional del Voluntariado: "Importancia de la labor del voluntariado"
1	"Llamados a ser comunidad": solidaridad, compromiso
1	Charlas prevención de enfermedades y promoción de la salud, taller Vivir Sano): La depresión
1	Enfermedades del Tiroides
1	Enfermedades del Aparato Digestivo
1	Alimentación e Hidratación en Verano
1	Cáncer y Cáncer de Colón
1	Tabaquismo y Ludopatías
1	Día Mundial de Cáncer de mama, "Súmate al rosa" entrega de lazos y charla informativa sobre el Cáncer de mama: prevención, diagnóstico, recuperación
1	Día Internacional de la Mujer y la Ciencia: "Sin ellas la historia no estaría completa y el Desarrollo Social Mutilado". Mujeres en la ciencia, las grandes olvidadas
1	Campaña contra el Paro: "Derecho a un trabajo Digno", Circulo del silencio
1	Asamblea de voluntarios (2 ediciones) la solidaridad y el encuentro en los Centros. Perspectiva jurídica y compromiso del voluntariado
1	Curso en Red con las Redes Sociales. Impartido por Amazon. Privacidad y forma de utilizar las redes sociales: ámbito jurídico y educativo
1	Conferencia/Taller Avances en las Igualdades y Derechos de la Mujer desde la Conmemoración del Día Internacional en 1910
1	Videoforums y debate posterior <i>En un mundo mejor</i> . Drama social sobre un campo de refugiados en África y aspectos educativos
1	Videoforums y debate posterior <i>Pelo Malo</i> : Drama social sobre la pobreza, la educación y la infancia
1	Videoforums y debate posterior <i>Las tortugas también vuelan</i> . Drama social sobre pobreza e infancia en un campo de refugiados del Kurdistan iraquí
1	Videoforums y debate posterior <i>La decisión de Tobías</i> . Película de contenido jurídico sobre una abuela y su derecho a ver a su nieto

3) ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE

Durante el año 2016 se han programado y realizado las siguientes:

Nº	ACTIVIDADES
1	Videoforum Billy Eliot
1	Videoforum Madame Curie
1	Videoforum Million Dollar Baby
1	Videoforum Amor
1	Videoforum La duda
1	Videoforum La gran Seducción
1	Videoforum Sag Woou y su Abuela
1	Videoforum Antes de Ti
1	Videoforum la Familia Bélier
1	Videoforum El Olivo
1	Videoforum Sabrina
1	Videoforum El Expreso Polar
1	Recorrido por la Gran Vía
1	Visita Cultural a la Capilla del Cristo de los Dolores de la Vot
1	Visita cultural a la Capilla de San Isidro
1	Visita a la Capilla del Obispo
1	Visita a la Iglesia Real de San Andrés
1	Visita a la Iglesia de la Paloma
1	Visita al Hospital de la Vot (Venerable Orden Tercera de San Francisco de Asís)
1	Visita al Museo de San Isidro
1	Visita al Museo de la Biblioteca Nacional
1	Visita al Museo de América
1	Visita al Museo del Ferrocarril
1	Visita al Museo de Arte y Tradiciones Populares "la Corrala"
1	Reviviendo Tradiciones. Celebración Fiesta de carnaval
1	III Feria de Abril en el centro
1	Feria de San Isidro
1	Feria del Libro
1	Fiestas populares de Ntra. Sra. Del Carmen en Chamberí
1	Fiestas de Ntra. Sra. Del Pilar
1	II Feria Internacional de las culturas
1	Visita a la Exposición "Noche de sol" en Matadero Madrid
1	Visita al Nacimiento Basílica de la Milagrosa
1	Excursión a El Bosque Encantado: Comida en convivencia
1	Excursión Ayllon: Comida en el Pantano de Linares
1	Excursión a Toledo
1	Visita/excursión a Chinchón

1	Salida al Parque de Tierno Galván
1	Visita a Madrid Río
1	Ejercicio físico al aire libre en el Parque del Retiro
1	Ejercicio físico al aire libre en el Parque de Santander
1	Música navideña de los Centros de Mayores: Concierto de la Coral "Jácara"
1	Exposición de pintura "Acuarelas de viaje"
1	Exposición de pintura de la Asociación "Nosotras Mismas de Chamberí" homenaje a la pintora impresionista Berthe Morisot
1	Tetuán en Danza", danza contemporánea y flamenco de Teresa Nieto
1	Comida despedida voluntarios: invitación a comidas típicas y preparación de platos
1	Fiesta del verano: despedida del curso , juegos y actividades de verano en el patio
1	Fiesta de Navidad: decoración del centro, amigo invisible, actividades lúdicas
1	Jornada de puertas abiertas al barrio. Convivencia con entidades sociales y vecinos para enseñar las actividades del Centro

4) SEMANAS CONMEMORATIVAS DE LA MUJER, SEMANA DEL 8 DE MARZO Y DEL 25 DE NOVIEMBRE

7.4.3. ACTUACIONES E INTERVENCIONES POR ÁREAS

1) ÁREA DE ACOGIDA E INFORMACIÓN

La acogida e información se ha desarrollado en horario de mañana y tarde de lunes a jueves y los viernes en horario de mañana. Se ha dado información relacionada con el proyecto a 808 mujeres, superando en un 39 % el número de mujeres del año anterior en encuentro personal, por vía telefónica o correo electrónico, se han llevado a cabo 281 entrevistas presenciales de información y acogida y se han abierto 45 expedientes nuevos, y el número de beneficiarias que han participado en el Centro durante 2016 asciende a 148 mujeres, un 8 % más que en el año anterior.

En las entrevistas de acogida se realiza la escucha activa, analizando en primer lugar la demanda y expectativa de la mujer, se recogen los datos necesarios para elaborar la ficha de entrevista. Esta ficha con los datos de la mujer es firmada por ella con las indicaciones de la ley de protección de datos.

INFORMACIONES TOTALES ACUMULADAS EN EL CURSO

PRESENCIAL	281
TELEFÓNICA	320
CORREO ELECTRONICO	207
TOTAL	808

APERTURA DE EXPEDIENTES	
NACIONALIDAD	
☐ MUJERES ESPAÑOLAS	14
☐ MUJERES EXTRANJERAS	31



2) ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

La intervención está orientada a acompañar a las mujeres en aquellas áreas vitales en las que tengan mayores carencias, especialmente informando, asesorando y derivándolas cuando sea necesario a aquellos recursos de intervención y de segundo nivel, que la mujer requiera.

Los objetivos que esta tarea pretende son:

- Prevención de situaciones de marginalidad.
- Detección de situaciones problemáticas.
- Información.
- Derivación a otros recursos (sociales, sanitarios, de capacitación laboral...).
- Seguimiento.
- Coordinación con centros de derivación.

Se intenta que al compartir espacios grupales y de relación, pueda detectarse en algunas mujeres dificultades materiales y no materiales, problemas sociales y obstáculos que impiden o limitan la igualdad de oportunidades. Con esta información el técnico puede informar, gestionar y derivar a centros o recursos donde se realice una intervención especializada (Servicios Sociales Municipales y otros recursos sociales públicos y privados).

3) ÁREA SOCIOEDUCATIVA

El área socioeducativa se concibe como un eje transversal a cada actividad y al propio hecho de acudir al Centro. Desde la primera entrevista se tiene presente el trabajar con la persona en lo social e interactuando en lo socio-educativo.

Una de estas labores en este área pasa por atender las demandas continuadas de las beneficiarias del Centro con escasos recursos: idiomáticos, culturales, en habilidades sociales, etc. Esta ayuda pasa por superar acciones como cumplimentar y “entender” documentaciones: citas médicas, judiciales, impresos municipales o estatales, renovación de documentación, recursos, temas bancarios, préstamos, becas, etc. Es decir, aprender a afrontar con éxito las actividades de la vida diaria, donde muchas de ellas, por su falta de formación, problemas con el idioma o por la inseguridad que les provocan esas situaciones, sufren desde el conflicto.

4) ÁREA DE VOLUNTARIADO

Durante el año 2016 han participado un total de 20 voluntarios, grupo que permite un acompañamiento adecuado, un dinamismo grupal y una individualización de las actuaciones cuando es pertinente. Además de garantizar resultados por áreas.

7.5. CENTRO DE DÍA “LUIS VÉLEZ DE GUEVARA” PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y EXCLUSIÓN SOCIAL

7.5.1. CENTRO ABIERTO PARA ATENCIÓN DE LA MUJER EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL SEVERA

El Centro de mujer en exclusión “LUIS VÉLEZ DE GUEVARA”, está ubicado en el distrito Centro de Madrid desde el mes de mayo de 2016. Es un centro abierto de alta flexibilidad, dirigido a mujeres en situación de exclusión social, que ofrece servicios para la cobertura de necesidades básicas y un espacio de encuentro, asesoramiento, escucha y acompañamiento con el propósito de mejorar la vida de las mujeres.

La finalidad de este proyecto es evitar situaciones de mayor deterioro físico y/o psicosocial en la mujer; acceder a una prestación de servicios básicos que les permita vivir con más calidad, ofrecer un lugar en el que poder encontrarse con otras personas para favorecer espacios de relación, de escucha, y facilitar información para acceder a otros recursos.

Además de facilitar un lugar de encuentro acogedor al que acudir de lunes a viernes, en horario de 12 horas a 20 horas, se realiza a través del trabajo de calle, un acercamiento a las mujeres de la zona que se encuentran excluidas socialmente, con el fin de compartir su realidad, sus vivencias y detectar las dificultades que su situación conlleva.

1) PERFIL DE LAS BENEFICIARIAS Y FORMAS DE ACCESO

Durante el año 2016 se han atendido a un total de 49 mujeres, la mayoría residentes en el distrito Centro, que han llegado bien a través del trabajo de calle realizado desde el proyecto, a través de profesionales de otros recursos y/o dispositivos y por iniciativa propia.

La procedencia de las mujeres acogidas es la siguiente: 35,30 % América Latina, 31,38 % España, 11,77 % Europa de Este, 7,85 % África, 7,85 % Marruecos y 5,89 % Portugal, responde a la realidad de la zona donde está ubicado el centro, en la que existe una gran multiculturalidad, y que constata los datos de lugar de acogida de personas inmigrantes del distrito Centro.

Las mujeres atendidas responden mayoritariamente a tres perfiles de mujeres.

- Un 62 % son mujeres que ejercen la prostitución, con problemas diversos, una franja de edad que va de los 45 a los 60 años, bajo nivel de formación y de empleabilidad, autoestima baja, escasas habilidades sociales y en algunos casos, problemática de violencia de género. Ejercen la prostitución por motivos económicos, en pensiones de la zona y vinculadas a situaciones prevalentes de exclusión y pobreza. La mayoría llevan muchos años ejerciéndola, y para muchas de ellas ha sido y es su medio de vida habitual.
- Mujeres en situación de exclusión social, sin hogar, (8,5 %) que se encuentran sin ninguna red de apoyo familiar, ejerciendo la mendicidad, y en algún caso con problemas de consumo de drogas.
- Mujeres “del barrio”: Se encuentran dos perfiles uno formado por personas mayores de 65 años (8,5 %), de nacionalidad española, viudas o con familias desestructuradas, con escasos recursos económicos, que se encuentran solas, viviendo en infraviviendas y otro de mujeres más jóvenes, con una media de 45 años (21 %), con familia a su cargo, que están iniciando procesos de inserción social y laboral y que buscan apoyo y orientación en distintos campos.

2) ACTUACIONES E INTERVENCIONES

El Centro organiza su actividad diaria ofreciendo ante todo un espacio de acogida y descanso para las mujeres que acuden, además se prestan los siguientes servicios:

- Servicios básicos de cuidado e higiene personal, -como duchas, kits de higiene femenina, lavadora y secadora-.
- Información sobre trámites diversos.
- Orientación y derivación a diferentes recursos en función de la situación y necesidad de cada persona.

Durante el año 2016 se han realizado un total de 244 atenciones.

Las principales demandas que las usuarias han realizado durante el año 2016 han sido:

- Información y asesoramiento sobre temas sanitarios, documentación/ empadronamiento, temas legales y vivienda.
- Apoyo en el área de formación e Internet.
- Escucha y atención ante problemáticas diversas.
- Uso de TV y revistas.
- Utilización de ordenadores.
- Uso de los servicios de duchas y lavandería.

Hay que destacar los espacios compartidos, en el tiempo de mañana y/o tarde, en el que tomar un tentempié o merendar se ha convertido en un referente en el que las mujeres comparten e intercambian sus problemas, necesidades y se sienten acompañadas, más allá de sus diferencias de edad, nacionalidad o sus problemas personales.

3) EL VOLUNTARIADO

La labor desarrollada por el Centro ha sido posible gracias a la labor llevada a cabo por 17 voluntarias con las que ha contado el proyecto durante el año 2016. Han colaborado tanto en las tareas cotidianas como en el trabajo de calle realizado para facilitar el acercamiento a las mujeres del distrito y dar a conocer los servicios que ofrece, han hecho posible la atención personalizada a las mujeres, y dado un valor añadido al proyecto, demostrando a las mujeres atendidas la solidaridad y buen hacer del voluntariado social.

Se han realizado también dos encuentros de voluntariado en el mes de junio y diciembre. Los objetivos han sido: presentación del proyecto y de los equipos participantes, disponibilidad de tiempos, establecer y asentar criterios técnicos.

Asimismo, en el mes de junio el equipo de voluntariado del Centro recibió una formación impartida por los profesionales responsables de los distintos centros de exclusión de Cáritas Madrid (Centro de Personas sin Hogar CEDIA, Centro de Salud Mental N^º Sra. De Valvanera y Centro de Adicciones CTA) relacionada con el colectivo de mujer en exclusión al que atendemos, con el objetivo de darles unas orientaciones y herramientas necesarias con las que poder trabajar a diario.

7.5.2. ACTIVIDADES DIRIGIDAS A MUJERES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL

Desde el Centro “Luis Vélez de Guevara” se atiende también a mujeres en situación de vulnerabilidad social, vinculadas con recursos de la Red Cáritas, con Centros de Servicios Sociales Municipales, otros servicios públicos o entidades sociales. Siguiendo la metodología de trabajo de Cáritas Madrid de las diez áreas básicas vitales (economía, empleo, formación, vivienda, salud, jurídico, familia, desarrollo personal, red social y ocio), y que cuenten con déficits en varias áreas.

1) PERFIL DE LAS BENEFICIARIAS

Durante el año 2016, se han atendido a 359 mujeres, de las cuales 268 son expedientes abiertos en el año 2016, y 91 mujeres con expediente abierto en años anteriores.

El perfil tipo, sería el de una mujer española, con una edad media de 45 años, en situación de desempleo/parada, familia monoparental (con un hijo o varios a cargo). Se pueden relacionar estos datos con los del Informe FOESSA o la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021, donde se apunta que los hogares constituidos por un adulto con menores dependientes y los denominados “otros hogares con hijos dependientes”, registraron tasas de riesgo de pobreza muy superiores a la media (acercándose al 33 %). Especialmente grave es la situación de los hogares encabezados por mujeres con menores dependientes.

2) ACTUACIONES

Con las mujeres se ha realizado una labor de acompañamiento social, siendo 164 las atenciones de trabajo social realizadas. Con estas mujeres, el técnico ha establecido un plan de intervención que conlleva actividades individuales y grupales, con compromisos de actuación por parte de ambos, con evaluaciones interfases y ajustes hasta la consecución de los objetivos consensuados.

En el área de intervención socio-laboral se han realizado talleres y acompañamientos relacionados con la búsqueda activa de empleo y la formación; realizando acompañamiento grupal e individual mediante tutores laborales. Las herramientas empleadas han sido aulas de empleo, sala BAE, los grupos de ayuda, formación en habilidades sociolaborales, etc. Además se trabaja la perspectiva de género con mujeres que por formación, experiencia profesional, historias de vida (organización familiar, dificultades para conciliar vida laboral y personal), cuentan con baja empleabilidad y hay que atender aspectos no sólo exclusivos del mercado de trabajo sino los relacionados con poca tolerancia a la frustración; baja autoestima; cambios en las dinámicas de organización familiar, etc.

Los talleres grupales, en una línea similar a los de “Alonso Cano”, en cuanto a contenido y programación han ido desde formación básica, informática y alfabetización digital, desarrollo de habilidades para el empleo, autoestima, habilidades sociales y de comunicación; manualidades, cocina; conferencias de salud y recursos; economía doméstica, actividades de ocio y tiempo libre.

3) ACTIVIDADES

Se establecen dos tipos de actividades, las *Cerradas* - que exigen inscripción y selección previa, que requieren un compromiso y continuidad a lo largo de los meses- y las abiertas, de libre participación.

A lo largo de 2016 se ha desarrollado las siguientes Actividades Cerradas:

- Alfabetización de Adultos Nivel 1 y Nivel 2.
- Alfabetización digital y avanzada.
- Inglés para trabajar.
- Español para extranjeros.
- Orientación laboral.
- Habilidades prelaborales.
- Manualidades.
- Labores.
- Plancha y arreglos de ropa.
- Memoria y estimulación cognitiva.
- Costura.
- Cocina tradicional/ cocina a toda máquina.

Además de estas actividades, se han realizado “actividades abiertas”, orientadas a mejorar esos aspectos relacionales, convivenciales y de empoderamiento para estas mujeres “vulnerables” que son los que tienen que ver con ocio y tiempo libre (salidas culturales, video fórum...); conferencias y charlas de salud, desarrollo personal, autoestima, habilidades sociales; conocimiento del entorno, etc.

8. CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN CON LA AGENCIA DE LA VIVIENDA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID (A.V.S.)

El Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, del Ayuntamiento de Madrid, ha venido suscribiendo anualmente desde 1999 con la Comunidad de Madrid, a través del entonces Instituto de Realojamiento e Integración Social -IRIS, actualmente integrado en la Agencia de Vivienda Social, adscrita a la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras, de la Comunidad de Madrid, convenios reguladores de colaboración, para facilitar la atención social y acompañamiento en diversos poblados y núcleos chabolistas, así como para la intervención y seguimiento social de familias realojadas en altura en vivienda social de la Comunidad de Madrid.

La A.V.S. 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. La A.V.S. 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.

8.1. PROGRAMA SOCIAL

El programa social de la A.V.S., se propone que las personas con las que trabajan alcancen un nivel de independencia que les permita ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones como ciudadanos autónomos desde la responsabilidad individual y familiar. Los objetivos con los individuos y las familias son los siguientes:

- Que las familias dispongan de documentación básica, conozcan los recursos públicos y privados necesarios para su integración social y cumplan los compromisos acordados con los equipos profesionales que intervienen con ellos.
- Que tomen medidas sobre prevención y seguimiento de la salud familiar.
- Que asuman la responsabilidad de la economía familiar como propia, superando dependencias institucionales.
- Que asuman la vivienda como hogar y espacio vital para su desarrollo, cumpliendo los compromisos adquiridos en el contrato de vivienda, así como su mantenimiento y cuidado.
- Que basen la relación con el resto de los vecinos en el conocimiento y diálogo entre iguales, cuiden los espacios comunes manteniendo una relación respetuosa con los demás ciudadanos en los espacios y servicios públicos.

8.2. PROGRAMA DE EDUCACIÓN

El Programa de educación de la A.V.S. promueve la integración escolar de menores y jóvenes y la participación en actividades formativas de los adultos de las familias en acompañamiento familiar, que habitan tanto en núcleos chabolistas como en vivienda en altura.

Los objetivos de este programa, respecto al seguimiento escolar, son:

- Que el menor sienta el colegio como un medio natural e imprescindible para su desarrollo como persona.
- Que la familia se implique en el proceso educativo del menor manteniendo y reforzando la actitud positiva y de participación hacia el colegio.
- Que el colegio conozca y comprenda la idiosincrasia del colectivo gitano y aumente la calidad educativa de los menores.
- Que las instituciones y colectivos implicados en labores educativas incrementen la coordinación de las diferentes acciones educativas.

Los objetivos de éste programa referidos a la educación de adultos son:

- Que los adultos mejoren su formación en cualquier área de enseñanza.
- Que conozcan la importancia de la educación en la sociedad.
- Que participen de forma voluntaria en procesos formativos, utilizando recursos generales.

8.3. PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SOCIAL

En el marco de promoción y participación comunitaria y social, realizan proyectos de promoción de la mujer, salud, animación y participación, así como de preparación en habilidades para la nueva vivienda y el entorno comunitario.

8.4. DATOS AÑO 2016

8.4.1. NÚCLEO FRANCISCO ÁLVAREZ ("EL GALLINERO")

Es un núcleo ubicado en el Distrito de Villa de Vallecas. En diciembre del 2016 el número de familias era de 53 y un total de 226 personas, de las cuales 121 son menores con edades comprendidas entre 0 y 15 años.

La A.V.S. realiza el seguimiento escolar de 94 menores escolarizados en 17 centros educativos públicos y concertados. Desde la A.V.S. se trabaja coordinadamente con la Comisión de Absentismo Escolar del Distrito, los Servicios Sociales Municipales, Cruz Roja Madrid, los Centros Educativos y las demás entidades sociales que intervienen en el poblado para implementar estrategias de reducción del absentismo escolar.

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 2016 se han realizado 5.890 atenciones.

En el ámbito de la salud, se participa en la Comisión de Población Excluida del Área 1 de Salud y se coordina con el Equipo de Intervención con Población Excluida.

8.4.2. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE FAMILIAS ADJUDICATARIAS DE VIVIENDA EN ALTURA

El acompañamiento social a las familias realojadas en vivienda en altura, se ha realizado desde el equipo ubicado en el Centro de Promoción Comunitaria de Valdebernardo. Se han atendido a las 1.466 familias realojadas en Madrid capital y un seguimiento más intensivo a 531 familias.

Las demandas de las familias adjudicatarias derivadas del acompañamiento familiar en el año 2016 han ascendido a 7.684. Ante estas demandas las atenciones prestadas han sido 9.522.

El número de acompañamientos realizados con las familias durante el año 2016 han sido 6.046.

Se ha realizado el seguimiento escolar de 959 menores matriculados en 244 centros educativos.

9. PROGRAMA DE VIVIENDAS SOLIDARIAS

El 11 de julio de 2012 el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS) suscribieron 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, habían perdido su vivienda y se encontraban en situación de riesgo de exclusión social.

El programa puso a disposición de entidades y organizaciones sociales, entre cuyos fines se encontrara 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 cumplieran los requisitos del programa.

El 29 de abril de 2013, ambas entidades, con el fin de adoptar el texto del Convenio a las particularidades que la gestión del mismo estaba presentando, firmaron una Adenda, por lo cual se mejoraron las condiciones de cesión de las viviendas a las entidades y por consiguiente el acceso de las personas y familias destinatarias del Programa.

9.1 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.

9.2. 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 2 € metro cuadrado hasta un máximo de 160 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.

9.3. TIEMPO DE PERMANENCIA

Se determina en el diseño de intervención que se realiza 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.

9.4. ACCESO AL PROGRAMA

En relación a las Entidades que desarrollan el proyecto específico con familias, se han ido cubriendo las salidas de las viviendas de las familias que han ido finalizando el proyecto de intervención, con la incorporación de nuevas familias.

Las derivaciones de familias desde los Centros de Servicios Sociales se han realizado en función de la disponibilidad de viviendas por parte de las Entidades.

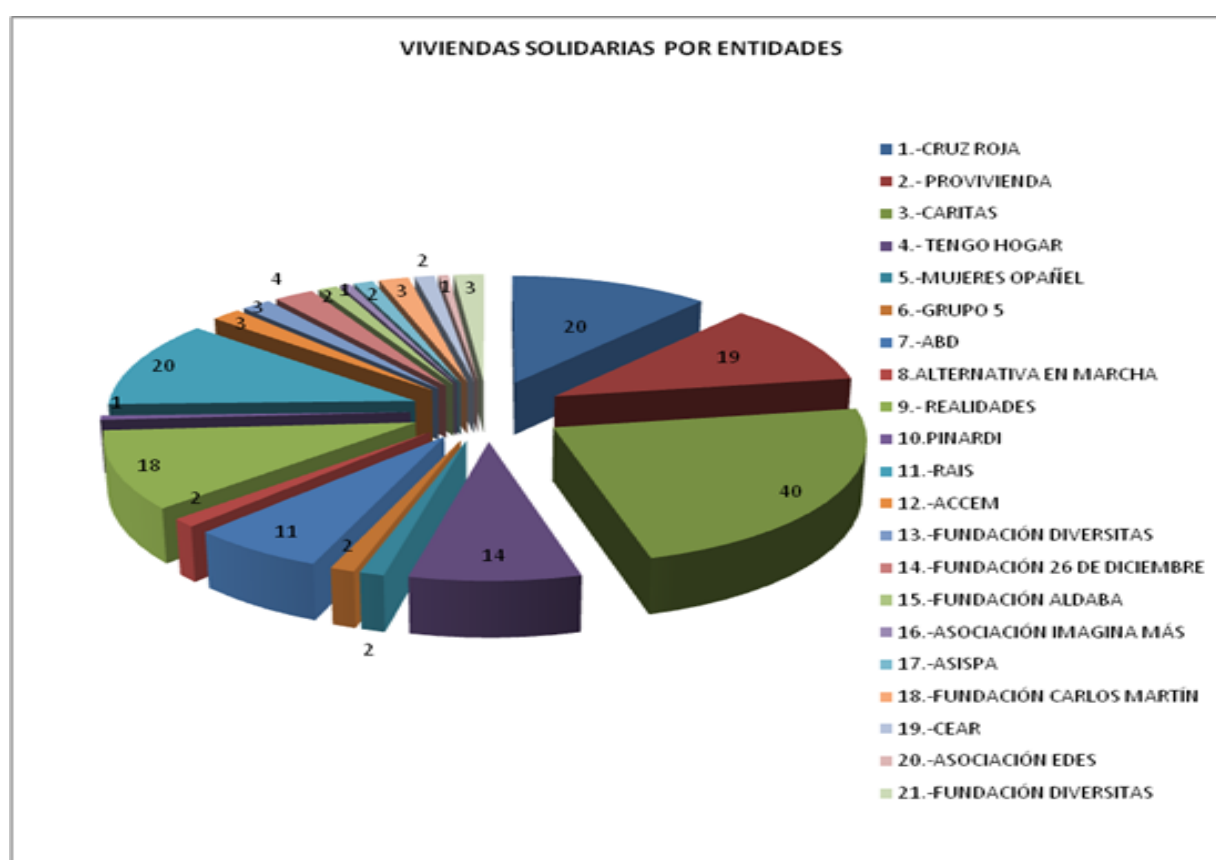
9.5. ENTIDADES ADHERIDAS AL PROGRAMA

Las entidades que están adheridas al Programa son en total 21 entidad, Cáritas Diocesana de Madrid, Cruz Roja Española Comunidad de Madrid, Asociación Provivienda, Fundación Tengo Hogar, Asociación Mujeres de Opañel, Asociación Bienestar y Desarrollo (ABD), Grupo 5, Asociación Realidades para la Integración Social, Asociación Alternativa en Marcha, Federación de Plataformas Sociales Salesianas Pinardi, Fundación Real Apoyo a la Integración Sociolaboral (RAIS), Asociación Comisión Católica Española de Migración (ACCEM), Asociación de Servicio Integral Sectorial para Ancianos, (ASISPA), Asociación Escuela para el desarrollo de la Educación y lo social (EDES), Asociación Imagina Más, Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), Fundación 26 de diciembre, Fundación Aldaba, Fundación Carlos Martín, Fundación

Diversitas, todas y cada una de ellas han participado en el proceso de selección de las personas, contribuyendo en varias ocasiones con el equipamiento necesario para la habitabilidad de éstas (mobiliario de habitaciones, zonas comunes...), colaborando con la puesta a disposición de la familias de programas e intervenciones desde sus propias entidades (formación, búsqueda de empleo, orientación jurídica, apoyo en necesidades básicas...) de forma complementaria a la intervención desde los Servicios Sociales Municipales.

Durante el año 2016, han estado adscritas al Programa 21 Entidades con un total de 179 viviendas asignadas.

Distribución de asignación de viviendas por Entidades



9.6. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS

El perfil sociodemográfico de todas las personas que han sido beneficiarias de las viviendas del Programa queda reflejado en los siguientes cuadros:

1) PERFIL POR EDAD Y GÉNERO (NÚMERO TOTAL DE PERSONAS DISTINTAS)

EDAD		HOMBRES	MUJER	TOTAL
	0 - 6	55	42	97
	7 - 17	71	77	148
	18 – 30	64	46	110
	31 - 50	127	135	262
	51 – 64	62	30	92
	>65	13	5	18
	TOTALES	392	335	727

2) NACIONALIDAD Y GÉNERO (NÚMERO TOTAL DE PERSONAS DISTINTAS)

NACIONALIDAD		HOMBRES	MUJERES	TOTAL
	NACIONAL	205	163	368
	EXTRANJERO (Origen, independiente de la nacionalidad actual)	187	172	359
	TOTALES	392	335	727

Durante el año 2016 han sido 727 personas las que se han beneficiado de una plaza en el Programa de Viviendas Solidarias en la ciudad de Madrid, de ellas 392 han sido ocupadas por hombres y 335 por mujeres, existe prácticamente paridad en cuanto a la procedencia nacional de los beneficiarios siendo 368 españoles y 359 de origen extranjero.

El Programa va dirigido entre otros perfiles a familias y personas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión social por pérdida de vivienda habitual, la presencia de 245 menores que supone un porcentaje del 33,70 % del total de participantes responde a la cobertura que desde el Programa se está dando a este perfil de población, cubriendo la necesidad de vivienda como objetivo prioritario del Programa.

10. 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 Municipales.

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 (Art. 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.

Con fecha 26 de junio de 2013 el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó una modificación de la Ordenanza reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico para situaciones de especial necesidad y/o emergencia en los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, que fue aprobada el 28 de septiembre de 2004 en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid.

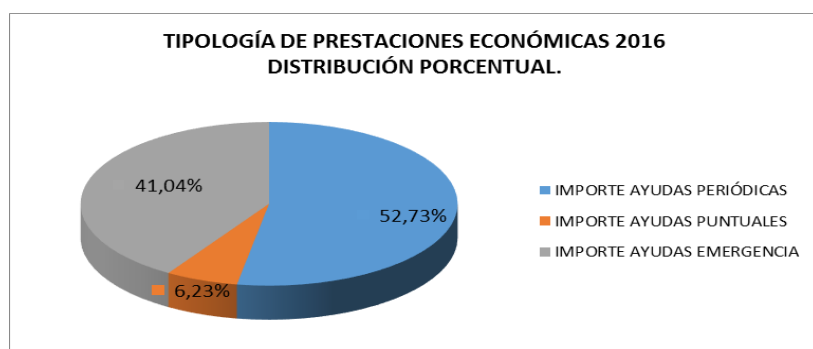
Con dicha modificación, la Ordenanza pasó a denominarse “de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid”.

El texto modificado se publicó el 4 de julio de 2013 en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid entrando en vigor al día siguiente.

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 ayudas económicas en: ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales de especial necesidad que pueden ser para; necesidades básicas de alojamiento, necesidades básicas de alimentos, alojamiento temporal para personas mayores, comedor para mayores, escuela infantil, comedor escolar, actividades preventivas para menores en riesgo de exclusión, pequeñas reparaciones de vivienda habitual por situaciones sobrevenidas y ayudas técnicas consistentes en adaptaciones geriátricas y gastos excepcionales valorados por los Trabajadores Sociales . Se gestionan desde los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

La distribución de los tipos de ayudas es la siguiente:





10.1. DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL PRESTACIONES ECONÓMICAS 2016

DISTRITOS	IMPORTE AYUDAS PERIÓDICAS	IMPORTE AYUDAS PUNTUALES	IMPORTE AYUDAS EMERGENCIA	TOTAL IMPORTE	BENEFICIARIOS
CENTRO	169.608,46	9.378,97	248.644,84	427.632,27	773
ARGANZUELA	73.593,37	2.633,58	51.171,65	127.398,60	234
RETIRO	66.571,63	3.279,53	40.156,90	110.008,06	140
SALAMANCA	134.339,81	8.409,07	56.226,14	198.975,02	257
CHAMARTIN	50.808,51	1.761,50	40.538,13	93.108,14	182
TETUAN	277.743,03	13.066,78	224.466,78	515.276,59	988
CHAMBERI	46.699,06	4.994,50	48.988,18	100.681,74	142
FUENCARRAL- EL PARDO	169.261,41	22.346,96	108.387,89	299.996,26	790
MONCLOA- ARAVACA	78.725,70	23.317,60	90.408,88	192.452,18	363
LATINA	234.847,26	145.773,36	244.678,96	244.678,96	1.323
CARABANCHEL	705.012,37	13.486,79	161.458,73	879.957,89	1.806
USERA	292.836,64	11.442,01	79.778,24	384.056,89	853
PUENTE VALLECAS	93.193,07	59.734,84	639.759,09	792.687,00	1.166
MORATALAZ	124.552,66	9.407,64	23.121,47	157.081,77	193
CIUDAD LINEAL	354.053,31	18.529,95	233.211,95	605.795,21	979
HORTALEZA	138.451,99	18.915,62	115.391,25	115.391,25	804
VILLAVERDE	377.483,99	21.775,62	79.239,63	478.499,24	933
VILLA VALLECAS	35.268,19	14.780,51	117.488,45	167.537,15	351
VICLAVARO	55.989,22	6.228,99	83.809,91	146.028,12	357
SAN BLAS- CANILLEJAS	217.137,61	30.809,25	167.892,42	415.839,28	813
BARAJAS	42.066,20	1.353,85	54.810,38	98.230,43	192
TOTALES	3.738.243,49	441.426,92	2.909.629,87	7.089.300,28	13.639

10.1.1. TOTAL PRESTACIONES ECONÓMICAS GESTIONADAS EN 2016

1) AYUDAS TEMPORALES DE ESPECIAL NECESIDAD

1.1. AYUDAS PERIODICAS	DATOS	
	Ayudas	Importe
Comedor Mayores	545	283.547,69
Escuela Infantil/Guardería	1.359	1.090.833,02
Comedor Escolar	5.760	2.363.862,78
Total ayudas periódicas	7.664	3.738.243,49

1.2. AYUDAS PUNTUALES	DATOS	
	Ayudas	Importe
Actividades ocio y Tiempo Libre (Campamentos, etc.)	444	237.459,62
Arreglos vivienda habitual (Acondicionamiento geriátrico, mantenimiento)	275	203.967,30
Total ayudas puntuales	719	441.426,92

2) AYUDAS DE EMERGENCIA

	DATOS	
	Ayudas	Importe
Pago de necesidades básicas de alojamiento (alquiler, pensiones)	1.339	1.039.532,75
Cobertura necesidades básicas (alimentos, medicinas, prótesis)	3.378	1.501.701,32
Alojamiento temporal Mayores	142	181.766,46
Pequeños arreglos en vivienda habitual	49	40.832,71
Otras	348	145.796,63
Total ayudas de emergencia	5.256	2.909.629,87
TOTAL PRESTACIONES ECONOMICAS	13.639	7.089.300,28

10.2. CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE MADRID, AÑO 2016

Con fecha 13 de mayo de 2016, fue suscrito por la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, el Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, para hacer efectiva la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid para el 2016 en el marco jurídico autonómico de los comedores colectivos escolares en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid sostenidos con fondos públicos.

El objeto del Convenio “es regular la colaboración entre las partes para que pueda hacerse efectiva la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid en el marco jurídico autonómico de los comedores colectivos escolares en los centros no universitarios de la Comunidad de Madrid sostenidos con fondos públicos, incluidas las escuelas infantiles.

La aportación económica del Ayuntamiento se destinará a complementar el sistema de precios reducidos de comedor aplicables en los centros docentes que escolaricen a alumnos a los que se les aplique el precio reducido del menú escolar por encontrarse en alguna de las modalidades contempladas por la normativa de la Comunidad de Madrid cuyas familias no dispongan de suficientes recursos económicos para abonar dichos precios.”

La distribución territorial e importe durante el año 2016 es la siguiente:

DISTRITOS	Total Beneficiarios	Importe Ayudas
Centro	268	99.404,29
Arganzuela	159	58.974,94
Retiro	100	37.091,15
Salamanca	67	24.851,07
Chamartín	94	34.865,69
Tetuán	625	231.819,71
Chamberí	203	75.295,04
Fuencarral-El Pardo	469	173.957,51
Moncloa-Aravaca	115	42.654,83
Latina	992	367.944,25
Carabanchel	1.002	371.653,37
Usera	1.129	418.759,13
Puente de Vallecas	1.016	376.846,13
Moratalaz	116	43.025,74
Ciudad Lineal	437	162.088,34
Hortaleza	391	145.026,41
Villaverde	589	218.466,90
Villa de Vallecas	290	107.564,35
Vicálvaro	104	38.574,80
San Blas-Canillejas	638	236.641,56
Barajas	93	34.494,77
TOTALES	8.897	3.300.000,00 €

Por otra parte según el artículo 20 de la Ordenanza y con la finalidad del cumplimiento del objetivo de integración social y mejora del sistema de concesión de las prestaciones sociales durante el año 2016 los

Servicios Sociales de las Juntas Municipales de Distrito han concedido un total de **22.536 ayudas**, un 60,52 % adjudicadas por ordenanza municipal y 39,48 % por Convenio con la Comunidad de Madrid y con un importe total gestionado de **10.389.300,28 €**, lo que supone **un incremento** en el número de ayudas, con respecto al año 2015, que fueron de 19.810, de un **13,76 %** y el gasto en el mismo periodo del 2015 fue 8.781.917,25 €, **que crece en 18,30 % el gasto en 2016**.

11. SUBVENCIONES DE CONCURRENCIA COMPETITIVA

Mediante el Decreto de 22 de julio de 2016, de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se aprobó la convocatoria pública para la concesión de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, que desarrollasen proyectos que complementasen actuaciones de la anterior Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia en el municipio de Madrid, actualmente Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.

La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que complementen las competencias y actividades municipales, según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo 2015-2017.

Las líneas de actuación de los proyectos subvencionables son dos: la Integración de personas sin hogar y la Inclusión social de colectivos vulnerables, habiendo sido el importe total de la convocatoria para el año 2016 de 194.050 €.

La línea de Actuación de Inclusión social de colectivos vulnerables es la que le corresponde por los objetivos previstos al Departamento de Inclusión Social.

De las 45 solicitudes presentadas en la convocatoria, 34 se han incluido en esta Línea de Actuación, y 11 en la Línea de Integración de Personas Sin Hogar.

De las 34 solicitudes incluidas en la línea de Inclusión social de colectivos vulnerables, 3 solicitudes fueron desistidas, al no haber aportado los interesados la documentación requerida, pasando al proceso de valoración por parte del Departamento de Inclusión Social 31 solicitudes.

De la Convocatoria General han sido valorados para concesión 29 proyectos, de los cuales 19 se encuentran en la Línea de Actuación de Inclusión social de colectivos vulnerables que supone un 65,5 % del total de proyectos valorados, 5 proyectos fueron desestimados por falta de crédito presupuestario y 7 por no haber alcanzado la puntuación mínima exigida en la convocatoria.

El crédito presupuestario destinado a los proyectos incluidos en la Línea de Inclusión social de colectivos vulnerables ha sido de 128.000 €, que ha supuesto el 65,9 % del crédito total de la convocatoria.

En el mes de enero de 2017, la Entidad Médicos del Mundo ha realizado la devolución voluntaria de los 3.000 € concedidos al proyecto “Esclavas del siglo XXI: Un camino hacia la Inclusión”, al no haber realizado la actividad para la que solicitaron la subvención, por lo que finalmente el número de Entidades y proyectos objeto de subvención han sido 18 con un coste total de 125.000 €.

11.1. CUADRO DE ENTIDADES, PROYECTOS SUBVENCIONADOS Y BENEFICIARIOS DIRECTOS DE LAS ACTUACIONES

ENTIDAD	PROYECTO	BENEFICIARIOS		
		HOMBRES	MUJERES	TOTALES
FESORCAM	Inserción Social y Laboral a Personas Sordas en riesgo de exclusión	32	22	54
PROVIVIENDA	Viviendas solidarias para familias que han perdido su vivienda habitual	23	30	53
FUNDACIÓN TOMILLO	Transición a la autonomía para jóvenes	15	0	15
FEDERACIÓN DE PLATAFORMAS SOCIALES PINARDI	Proyecto de Inserción Sociolaboral para personas en situación de exclusión social	21	10	31
ADISLI	Asociación para la atención de personas con discapacidad intelectual ligera e inteligencia límite	20	8	28
LA KOMA	Programa Integral de Formación e Inserción Sociolaboral para personas en Riesgo de Exclusión Social.	15	15	30
ASOCIACIÓN CULTURAL LA KALLE	Itinerario de inserción sociolaboral en el perfil de carpintería/ebanistería. Taller Iroko	32	0	32
RAIS	Servicio de transición a la autonomía para jóvenes en riesgo o situación de exclusión social	12	0	12



ASOCIACIÓN CULTURAL NORTE JOVEN	Talleres Norte Joven para la integración sociolaboral de mayores de 18 años en situación de vulnerabilidad	15	6	21
ASPAFADES	Apoyo socioeducativo	15	9	24
FUNDACIÓN CRUZ BLANCA	Proyecto Entaban de inserción sociolaboral para personas en riesgo de exclusión social	5	35	40
CEAR	Itinerarios de inclusión y desarrollo de habilidades para la economía social	70	50	120
ASOCIACIÓN KARIBÚ, AMIGOS DEL PUEBLO AFRICANO	Acogida en hogares e itinerarios de inserción socio-laboral con jóvenes africanos subsaharianos en riesgo de exclusión social	15	0	15
COLECTIVO SAN BLAS	Servicio de atención a personas en contacto con las drogas	100	50	150
ALDABA	“Encuentro” pisos de emergencia social (recurso de apoyo para las personas que han visto modificada su capacidad de obrar por decisión judicial)	5	5	10
ASOCIACIÓN ESLABÓN, INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE EMPLEO	ARETI, Acompañamiento social y laboral de jóvenes en riesgo o conflicto social	18	12	30
ALUCINOS LA SALLE	Inclusión sociolaboral: capacitación profesional en el sector hostelero	35	25	60
FUNDACIÓN ADSIS	Camino a la inclusión social e inserción sociolaboral	20	20	40
TOTALES		468	297	765

11.2. CONCLUSIONES

El número total de beneficiarios directos de los proyectos presentados ha sido de 765 personas, siendo el 61,18 % hombres y el 38,82 % mujeres. Se observa una desviación de participación importante en la variable de género.

Seis de los proyectos subvencionados se dirigen directamente a favorecer los procesos de inclusión social del colectivo de jóvenes, y cuya finalidad va desde la cobertura de necesidades básicas como el alojamiento a la capacitación profesional para el acceso al empleo.

Cuatro de los proyectos ponen su atención en las personas con discapacidad, que unen esta circunstancia a otros factores de exclusión social.

Dos de los proyectos se dirigen específicamente a población inmigrante, estando este colectivo representando prácticamente en la totalidad del resto de los proyectos.

El resto de los proyectos están abiertos a toda la población en situación de vulnerabilidad social.



MEMORIA ACTIVIDAD 2016
DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN

DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN

La Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social tiene asignadas en Inmigración y refugio las siguientes competencias:

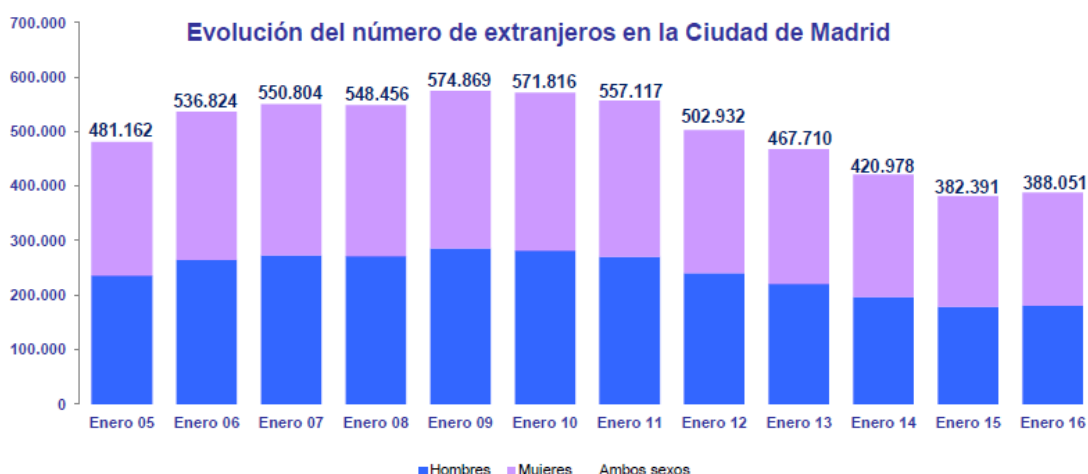
Dirigir y coordinar las actuaciones del Área de Gobierno en materia de Inmigración.

Elaborar el Plan Local de Convivencia Social, realizar su puesta en marcha y evaluación continua.

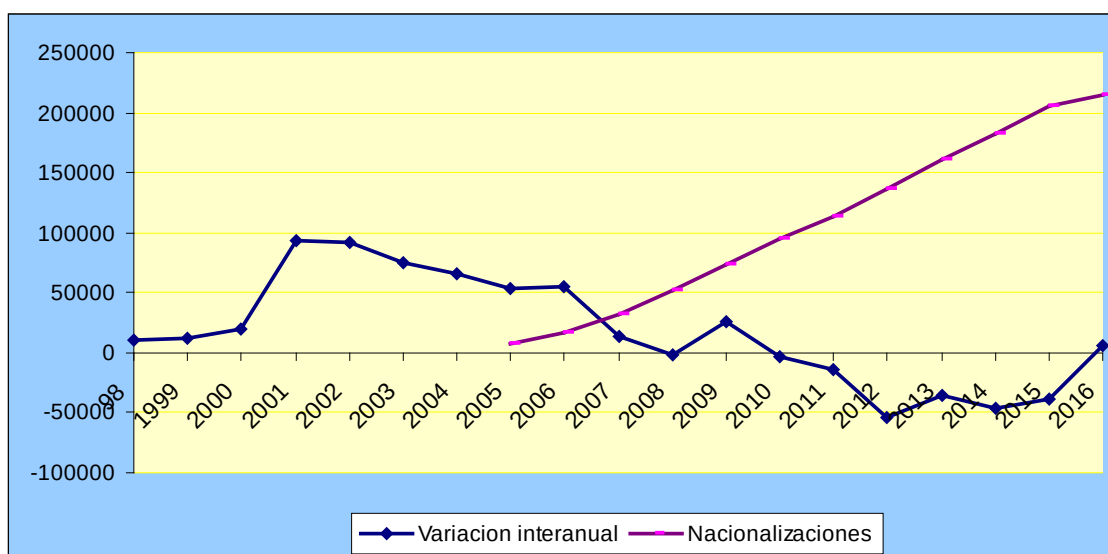
Desarrollar y poner en marcha proyectos dirigidos a la integración de la población migrante en el municipio de Madrid.

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA INMIGRACIÓN MADRILEÑA

El municipio de Madrid contabiliza en enero de 2016 una población de 3.174.946 habitantes entre las cuales se encontraban censadas 388.051 personas extranjeras, esto es, el 12,2% del total de su población. se observa, por tanto, un descenso progresivo desde 2009, y un incipiente repunte en 2016 tal y como se recoge en el gráfico siguiente:



Desde 2010, se advierte una relación inversamente proporcional entre el número de inscripciones de personas nacionalizadas españolas anualmente y la variación interanual en el Padrón Municipal del número de personas extranjeras. Así, en el gráfico se observa como el descenso en el número de personas inscritas cada año en el padrón se corresponde con un aumento muy superior en el número de personas que han obtenido la nacionalidad española.



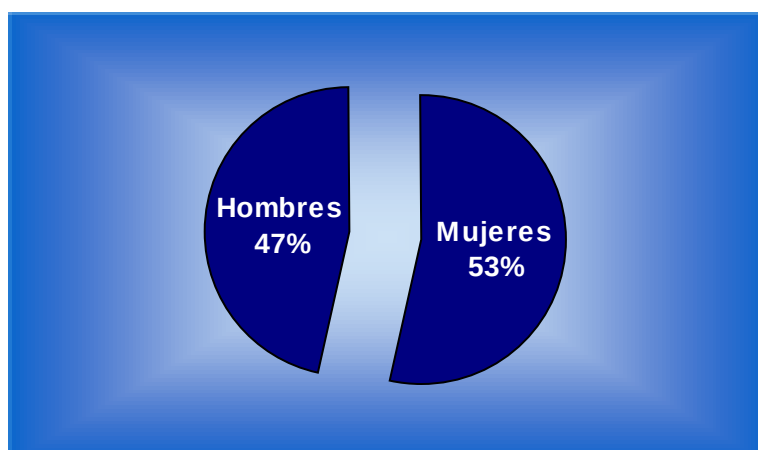
1.1 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA POR DISTRITOS.

La mayor concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos, a los distritos de Carabanchel (40.790), Puente de Vallecas (34.405), Latina (31.745), Centro (28.191), y Tetuán (26.742). Ciudad Lineal (26.564)

En términos relativos, los distritos con mayor representación porcentual de personas extranjeras son Centro (21,3%), Usera (19,2%), Tetuán (17,3), Villaverde (16,8%) y Carabanchel (16,7%).

1.2. PERFIL DE LA INMIGRACIÓN EN MADRID.

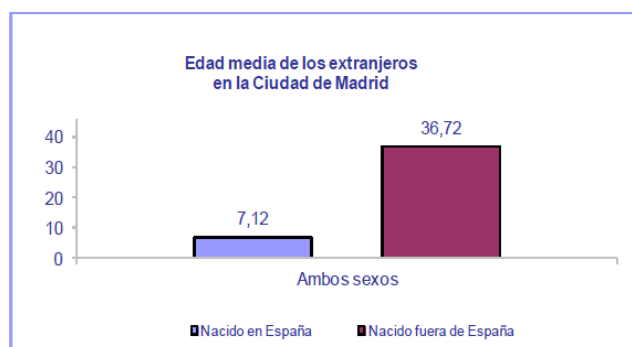
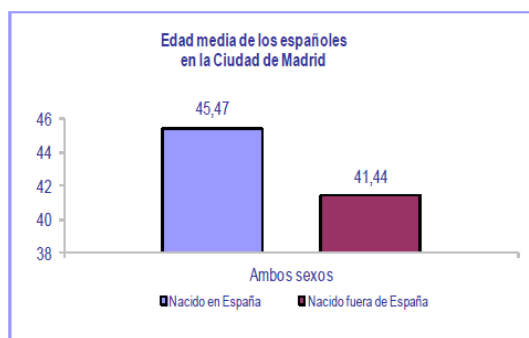
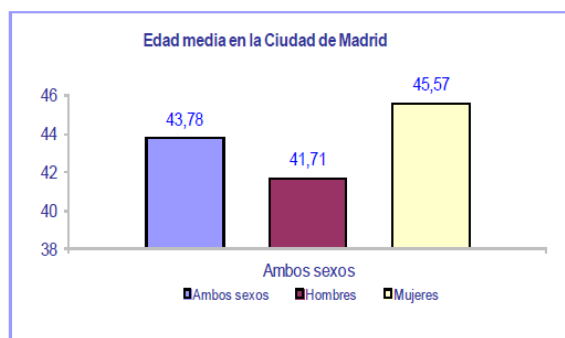
En cuanto a la variable sexo, como podemos observar a continuación, existen 6 puntos más de mujeres que de hombres. Ratio de feminidad 115,1.



La zona geográfica con mayor representación en 2016, al igual que en años anteriores, sigue siendo América Latina, Magreb y el este de Europa.

FUENTE: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes. Subdirección General de Estadística				
Población no española clasificada por sexo y zona geográfico-económica de procedencia a 1 de enero de 2017				
	ZONA GEOGRÁFICO-ECONÓMICA	Total	Hombres	Mujeres
Total	396.889	184.508	212.381	115,1
Otros países de Europa	15.224	5.601	9.623	171,8
América Latina y Caribe	162.107	69.446	92.661	133,4
Otros países OCDE	15.615	6.813	8.802	129,2
Unión Europea (28-15)	61.868	27.520	34.348	124,8
Otros países de Asia y Australasia	59.850	29.995	29.855	99,5
Resto Unión Europea (15)	48.342	25.562	22.780	89,1
África	33.883	19.571	14.312	73,1

El tramo de edad comprendido entre los 25 y los 45 años es donde se ubica la mayor parte de la población extranjera. Es decir, se mantiene el perfil de población activa, de personas que vienen buscando trabajo y mejorar sus condiciones de vida. Se trata también de personas en edad reproductiva, lo que tiene una importante repercusión desde el punto de vista sociodemográfico, rejuveneciendo las pirámides de edad de la ciudad.



2. SERVICIOS DE CONVIVENCIA SOCIAL E INTERCULTURAL.

El modelo de la convivencia intercultural que conforma los servicios adscritos al Departamento de Inmigración, integra 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.

Esa 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, y se requiere también la existencia de mecanismos de participación en

los que toda la ciudadanía madrileña se encuentre, dialogue, participe y debata sobre los asuntos comunes que les afectan.

Y se orienta en la consecución de los siguientes objetivos:

- Garantizar el acceso de la población inmigrante a los servicios sociales en igualdad de condiciones con la población autóctona.
- Establecer un sistema de acogida a la inmigración recién llegada y a quienes llevando ya tiempo en Madrid, se encuentren en situación de especial vulnerabilidad, hasta que en ambos casos se hallen en condiciones de acceder a los servicios públicos generales.
- Adecuar la intervención social a las necesidades que origina la presencia de población extranjera en la ciudad de Madrid incorporando a la gestión local las competencias interculturales necesarias.
- 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.
- Impulsar la participación ciudadana a través del fortalecimiento asociativo, y la consolidación del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.
- 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.

2.1. 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, 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: 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, ayudar en la gestión de la obtención de la nacionalidad a través de cursos de preparación, facilitar formación en materia de empleo, 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 pueden agruparse en cuatro grandes grupos diferenciados:

- Personas migrantes recién llegadas a España. Aunque esta situación se viene dando en menor medida que en años anteriores.
- Personas migrantes 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 jurídica.
- Profesionales de las administraciones y entidades públicas y privadas que precisan alguno de los servicios prestados en las oficinas.



- Empresas y personas empleadoras particulares, que desconocen los trámites o requisitos necesarios para contratar a una persona extranjera y requieren de orientación y asesoramiento.

De manera más específica las circunstancias de la población destinataria de las Oficinas son:

- Escasos recursos económicos.
- Situación de desempleo.
- 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.
- Desconocimiento del 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.

Durante todo el 2016 el número total de personas atendidas en los diferentes servicios que se prestan en las dos oficinas asciende a **35.390** y el número total de atenciones **43.378**. Los usos de Internet son un total de **1.492** y respecto a atenciones puntuales, no englobadas en las diferentes áreas, la cifra ascienda a **16.393**.

Las oficinas están ubicadas en las siguientes direcciones:

- Oficina Norte: C/ Bravo Murillo, 133 - CV C/ Juan Pantoja, 2. (Distrito Tetuán).
- Oficina Sur: C/ General Ricardos, 93. (Distrito Carabanchel)

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

PERSONAL DE LAS OFICINAS 2016	
Profesionales	Nº
Coordinación de las Oficinas	1
Personal técnico de atención general y orientación laboral	5
Personal técnico de educación (en idioma español)	3
Personal técnicos de inserción laboral	5
Personal técnico de empleo/formación	3
TOTAL	16

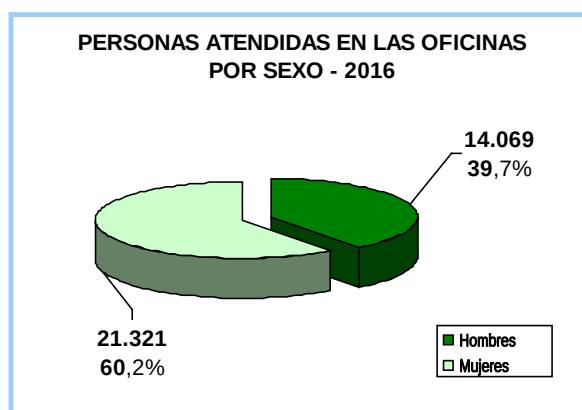
PERSONAS ATENDIDAS EN LAS OFICINAS 2016	
Oficinas	Nº Personas atendidas
NORTE: TETUÁN	21.403
SUR: CARABANCHEL	13.987
TOTAL	35.390



La distribución de las personas atendidas desagregadas por sexo, ha sido la siguiente:

Nº DE PERSONAS ATENDIDAS POR SEXO 2016		
Sexo	Nº Atendidas/os	Porcentaje
MUJERES	21.321	60,2, %
HOMBRES	14.069	39,7 %
TOTAL	35.390	100%

La atención en las Oficinas a mujeres representa un porcentaje ligeramente superior a la de los hombres:



Según el modelo organizativo de las Oficinas, los datos en las diferentes áreas de intervención son los siguientes:

➤ **Área de Información y Orientación General**

Durante el 2016 se han atendido desde el Servicio de Información y Orientación de las Oficinas un total de **29.993 consultas** relacionadas con información y orientación general. Se ha prestado esta atención a un total de **22.844 personas** y su distribución por sexo: 8.775 hombres y 14.069 mujeres.

El perfil tipo de las personas inmigrantes que acuden a las Oficinas para el Servicio de Información y Orientación General es principalmente de origen latinoamericano, mayoritariamente procedente de los siguientes países: Bolivia, República Dominicana, Marruecos y Ecuador.

Respecto a Europa, la demanda mayor de atención después de nacionales ha sido de personas procedentes de Ucrania con 303 personas atendidas, seguida de Rumania con 290 personas.

Hay una diferencia significativa entre **mujeres (61,5%)** y **hombres (38,4%)** que consultan en las Oficinas, continúa siendo superior en el primer caso, según se desprende de los datos registrados.

Por rango de edades destacan las personas de edad media, las comprendidas entre los 31 y los 50 años, y más del 72,8% de las personas que acuden a los centros, conocen las oficinas a través de otras personas, lo que pone de relieve la alta consideración en la que se tiene la atención recibida.

EDADES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 2016	
Edad	Usuarios/as
< 18 años	51
18–30 años	3.196
31-50 años	16.634
51-65 años	2.851
> 65 años	112
TOTAL	22.844

Por nivel de estudios destaca el grupo con formación en educación equivalente a educación secundaria:

NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 2016			
Nivel de Estudios	Mujeres	Hombres	Total
Educación Primaria	2.624	1.569	4.193
Educación Secundaria	7.453	4.675	12.128
Bachillerato	2.132	1.264	3.396
Formación Profesional	221	344	565
Formación Universitaria	1.154	700	1.854
Sin Estudios	111	76	187
No consta	374	147	521
TOTAL	14.069	8.755	22.844

Por situación administrativa destaca un mayor número de personas con Autorización de Residencia y Trabajo y de personas comunitarias:

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN 2016				
Situación Administrativa	Mujeres	Hombres	%	
Irregular	1.611	1.146	2.757	12
Familiar comunitario	900	788	1.788	7,8
Estudiante	183	85	268	1,1
Comunitario	2.687	1.508	4.195	18,3
Asilo/Refugio	39	42	81	0,35
AR	312	236	548	2,39
ART	8.287	4.932	13.219	57,8
TOTAL	14.019	8.737	22.844	100%

La mayor parte de las consultas planteadas a este servicio han estado relacionadas con temas jurídicos y administrativos. Cabe destacar las numerosas consultas relacionadas con asuntos de interés para la población inmigrante tales como el derecho a las autorizaciones de residencia de larga duración y temporal,

así como con temas de nacionalidad y renovaciones de ART, citas previas en Mº de Trabajo y autorizaciones de residencia en circunstancias excepcionales.

Además de la atención que se ha expuesto, el Servicio de Información y Orientación General desarrolla una importante labor en dos ámbitos concretos añadidos:

- Asesoramiento fundamentalmente en materia de extranjería a personal técnico de entidades públicas o privadas.
- Orientación y asesoramiento a empresas y profesionales particulares potenciales fuentes de empleo, que desconocen los trámites o requisitos necesarios para contratar a una persona extranjera.

Durante 2016 y dentro de la formación On line para profesionales se han realizado 6 cursos, destinados a la formación de los profesionales del tercer sector que prestan su actividad en el área del municipio de Madrid, tanto funcionarios o trabajadores del Ayuntamiento de Madrid, como profesionales de diferentes entidades sociales:

- Mujer e inmigración. Procesos de Empoderamiento: 27 personas (24 mujeres/ 3 hombres)
- Intervención socioeducativa con jóvenes inmigrantes: 21 personas (16 mujeres/ 5 hombres)
- Atención jurídica a inmigrantes: 28 personas (26 mujeres/ 2 hombres)
- Las TIC en los procesos de intervención social: 13 personas (13 mujeres)
- Intervención Socio Laboral con personas inmigrantes: 19 personas (16 mujeres /3 hombres)

En total se han formado **108 personas** (95 mujeres y 13 hombres)

Durante el año 2016 se han realizado 3 Jornadas:

- 1ª Jornada: Reagrupación Familiar
- 2ª Jornada: Asilo y Refugio
- 3ª Jornada: Delitos de Odio

Además de estos datos de información y orientación, hay que tener en cuenta las atenciones prestadas a usuarios y usuarias dentro del servicio de **acceso libre a Internet**, que ha permitido a muchas personas que acuden a las oficinas poder mejorar su búsqueda activa de empleo. El objetivo es facilitar acceso gratuito con fines laborales o educativos y el fomento del uso de las Tics en población de riesgo En total se ha facilitado **1.492** accesos supervisados por personal del centro. El tiempo máximo de uso es de una hora por persona y día.

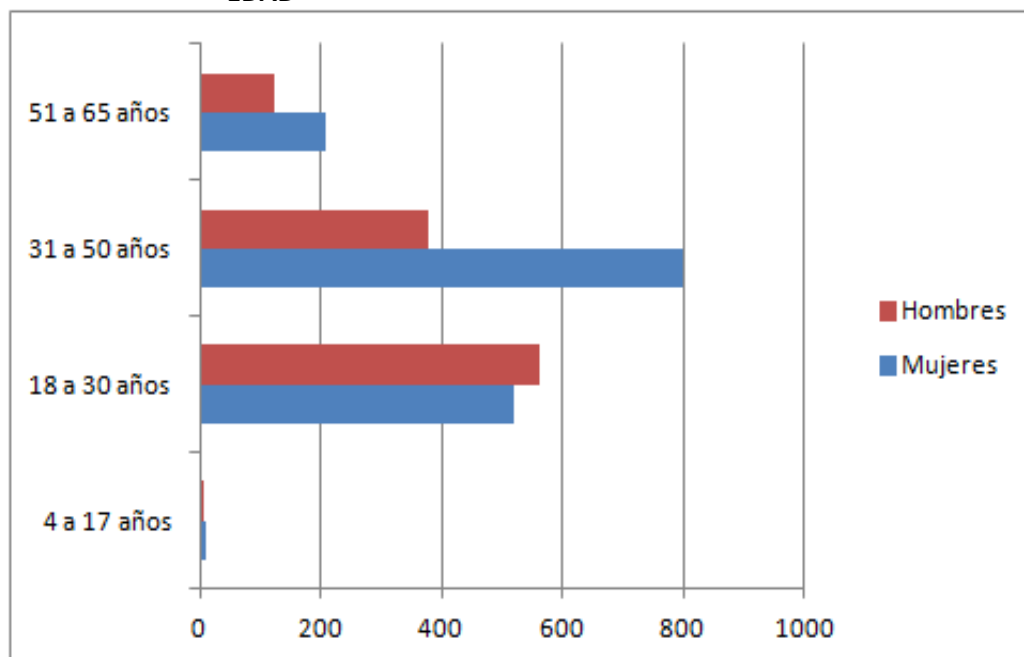
➤ **Área de Empleo y Formación.**

Durante el 2016 los dos servicios que conforman esta Área: Formación para el Empleo y el Servicio de Inserción Laboral, han registrado cifras superiores a las del año anterior. Su objetivo es mejorar la empleabilidad de las personas que se encuentran en búsqueda activa.

Las actividades desarrolladas se dirigen a proporcionar orientación profesional y laboral, asesorar en recursos y formar en las habilidades de búsqueda activa de empleo, proporcionar formación ocupacional en sectores laborales que tienen demanda de trabajo, e intermediar con las empresas para favorecer la inserción de las personas que acuden a las oficinas con esta demanda de empleo.

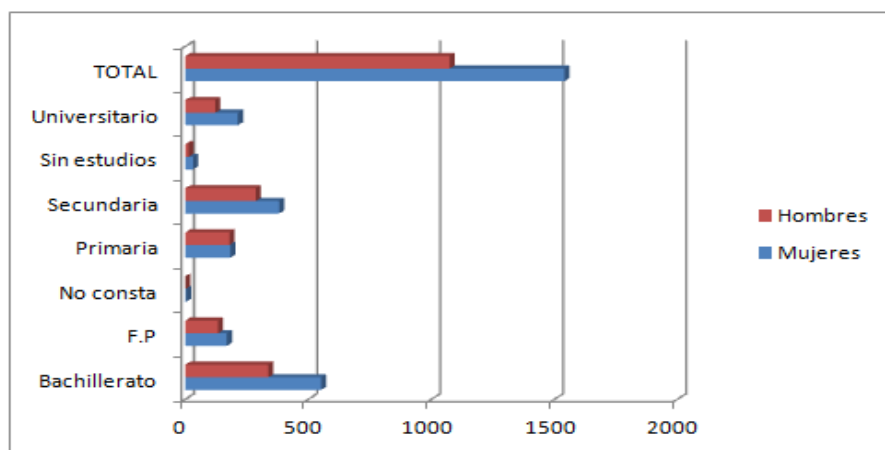
En el área de empleo se han atendido un total de **1.777** personas que demandaban tanto formación como orientación profesional y laboral. En muchos casos las atenciones para realizar el itinerario se han realizado a lo largo de diferentes sesiones individuales, el total de atenciones ha sido de **2.616** (59% mujeres y 41% hombres), cabe destacar que **1.805 han sido con jóvenes de entre 18 y 30 años** (521 mujeres y 564 hombres) algunos de ellos recién llegados al país por reagrupación familiar.

EDAD



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

FORMACION



Respecto a las acciones formativas de esta Área, a lo largo de 2016 es necesario diferenciar entre LA FORMACIÓN OCUPACIONAL DE ADULTOS y la FORMACIÓN PRELABORAL PARA JÓVENES DE 16 a 25.

Los Talleres de Formación ocupacional de adultos han sido los siguientes:

- Manipulación de alimentos: 6 ediciones. Total asistentes 100 (54 mujeres/46 hombres)
- Tarjeta Profesional de la Construcción, especialidad Albañilería y Pintura. 3 ediciones Total asistentes (66 hombres)



- Curso Auxiliar de Comercio Polivalente 2 ediciones. Total asistentes 35 (26 mujeres/9 hombres)
- Atención al Cliente, una edición total asistentes 10 (8 mujeres/2hombres), se complementó con un módulo de informática Aplicada al Empleo y en esta segunda edición han participado 14 asistentes (11mujeres/3hombres).

La Formación Prelaboral para jóvenes de 16 a 25 años especialmente diseñada para este colectivo que junto con el de las mujeres, representa el mayor porcentaje de desempleo.

- Auxiliar de Comercio Polivalente. Una edición con 18 participantes mujeres.
- Auxiliar de Camarero/a de sala y Barra. Cuatro ediciones y se han formado a nivel teórico-práctico 67 jóvenes (39hombres/28mujeres).
- Personal de Caja. Una edición donde el total de jóvenes formadas han sido 16 mujeres
- Manipulación de Alimentos. Seis ediciones. 93 personas formadas (52 mujeres/41hombres).
- Operarios/as de Almacén. Una edición. Total de jóvenes formados 18 (16 hombres/2 mujeres)
- Nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación. Res ediciones con un total de 28 personas formadas.
- Cursos de idiomas. 6 ediciones de inglés medio e inglés básico. Total de personas formadas 78 (60mujeres/18hombres).

La Intermediación Laboral y Prospección empresarial es otra intervención que se realiza dentro de esta Área, su objetivo es vincular a las personas que buscan empleo con empresas que ofrecen oportunidad de trabajo. Para ello se hace una prospección empresarial por todo el municipio de Madrid, contactando con las empresas susceptibles de realizar contrataciones así como la sensibilización de las mismas para la inserción de personas con dificultades o en riesgo de exclusión social. Se ha contactado con un total de 341 y se han gestionado 109 ofertas de empleo.

➤ Área de Formación en Lengua Española

El conocimiento del idioma supone uno de los primeros retos para conseguir la plena integración social de la población que acude a nuestra ciudad. Desde las Oficinas de Atención para la Integración de la Población Inmigrante se imparten estas clases en lengua española teniendo en cuenta la perspectiva humanista que contempla el Plan Curricular del Instituto Cervantes, que sitúa al alumnado en el centro del proyecto educativo.

Horarios de las clases impartidas durante el año 2016

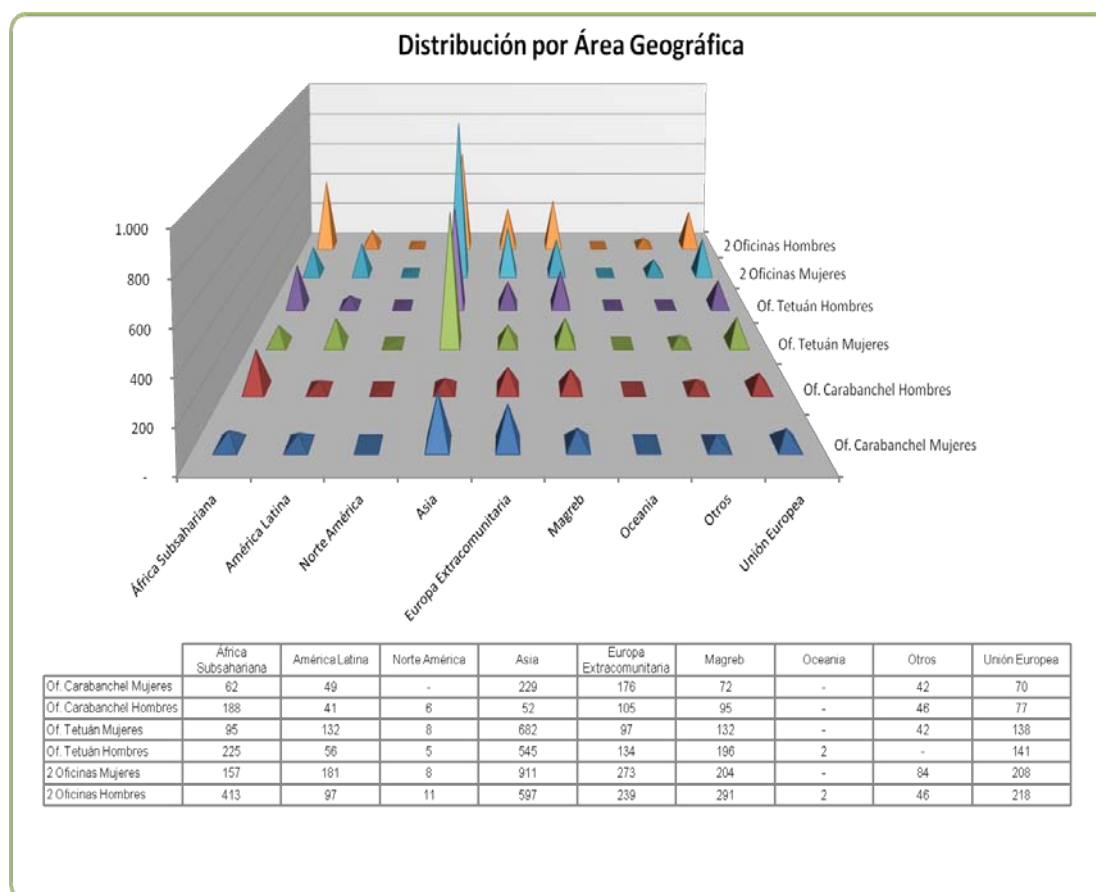
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Domingo
9:00 a 10:30 11:00 a 12:30 13:00 a 14:30 16:00 a 17:30	9:00 a 10:30 11:00 a 12:30 13:00 a 14:30 16:00 a 17:30	9:00 a 10:30 11:00 a 12:30 13:00 a 14:30 16:00 a 17:30	9:00 a 10:30 11:00 a 12:30 13:00 a 14:30 16:00 a 17:30	10:00 a 12:00 Conversación	10:00 a 14:00

Los grupos durante 2016 se han organizado según los niveles que se establecen en el Marco Común Europeo de las Lenguas, atendiendo especialmente a los niveles básicos A1, A2 y B1 para cubrir las necesidades más elementales de comunicación, y el nivel B2 dirigido a aquellas personas que habiendo superado el nivel más elemental, han querido seguir profundizando en el estudio de la lengua española y ampliar su capacidad comunicativa. Durante este año se ha continuado con el nivel de ALFABETIZACIÓN con el fin de incorporar al proceso de integración a las personas que no han recibido estudios en su lengua materna y DELE A2 para la preparación de los exámenes de adquisición de la nacionalidad.

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.

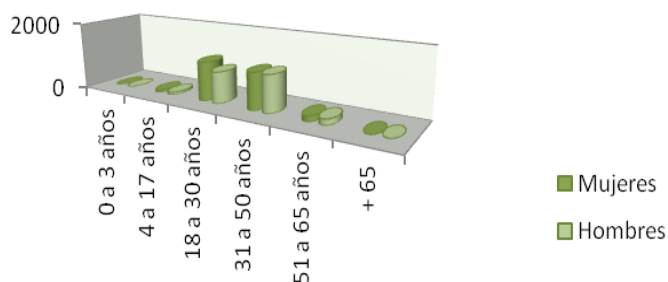
En cuanto a los datos registrados en el servicio en ambas oficinas, se han contabilizado un total de **4.378** personas.

Por zonas geográficas se observa una mayor presencia de personas procedentes de Asia.



Por rangos de edad y sexo, destacan las personas jóvenes entre los 18 y los 30 años y hay una prevalencia de mujeres (1.151) sobre hombres (926):

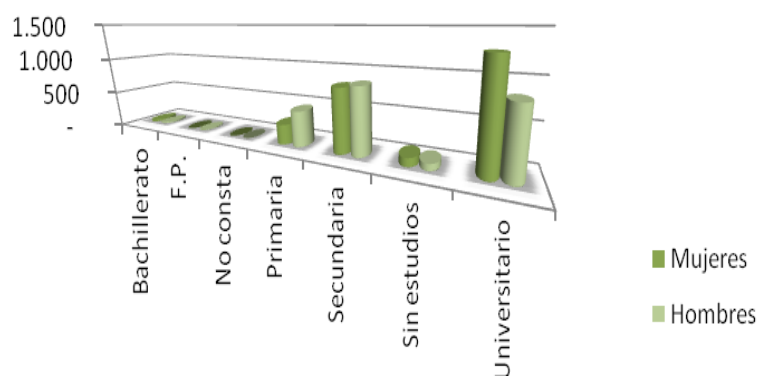
2 Oficinas



	0 a 3 años	4 a 17 años	18 a 30 años	31 a 50 años	51 a 65 años	+ 65
Mujeres	0	76	1151	1085	165	5
Hombres	0	70	926	1090	170	0

Al igual que en años anteriores se ha vuelto a incrementar el número de personas atendidas con formación universitaria, como indican los datos de la siguiente tabla:

2 Oficinas



	Bachillerato	F.P.	No consta	Primaria	Secundaria	Sin estudios	Universitario
Mujeres	30	2	-	262	812	108	1.268
Hombres	19	10	-	463	849	84	831

Respecto a la situación administrativa del alumnado de clases de español, los datos se distribuyen de la siguiente manera:

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL 2016		
Situación Administrativa	Nº Alumnos/as	%
Empleado	387 (298 Mujeres/89 hombres)	(25%)
Desempleado con prestación	42 (18 Mujeres/24 hombres)	(3%)
Desempleado sin prestación	1.148 (549 Mujeres/599 hombres)	(73%)
Estudiante	1 (1 Mujeres)	(0%)
Otros	0	(0%)
TOTAL	4.378	(100%)

Las clases de español se han consolidado como un servicio de enorme interés y demanda por parte de la población inmigrante, al ser el idioma una herramienta para la comunicación imprescindible, y facilitar 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.

2.2. SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA DE EXTRANJERÍA DE MADRID (SOJEM).

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, (ICAM) con un presupuesto que asciende a **CIENTO CUARENTA Y TRES MIL EUROS (143.000,00€)**. Durante el año 2016 las horas de prestación del servicio en los distritos y en las Oficinas de Información y Orientación ubicadas en Tetuán y Carabanchel, fueron de tres mil cuatrocientas noventa y nueve **(3.499)**.

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. Su ámbito de actuación se extiende a toda la ciudad de Madrid, y se proporciona en los Centros Municipales de Servicios Sociales y otras dependencias municipales, así como dentro de las Oficinas de Información a la Población Inmigrante, en un total de 23 puntos de atención.

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 y cursos sobre materias de extranjería (Ley de Extranjería, arraigo social, reagrupación familiar y menores extranjeros, etc.), 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 2016, el servicio ha contado con un coordinador y dieciocho letrados adscritos al servicio, del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid. Los abogados y abogadas que participan en el servicio tienen especial formación en materia de extranjería y discriminación.

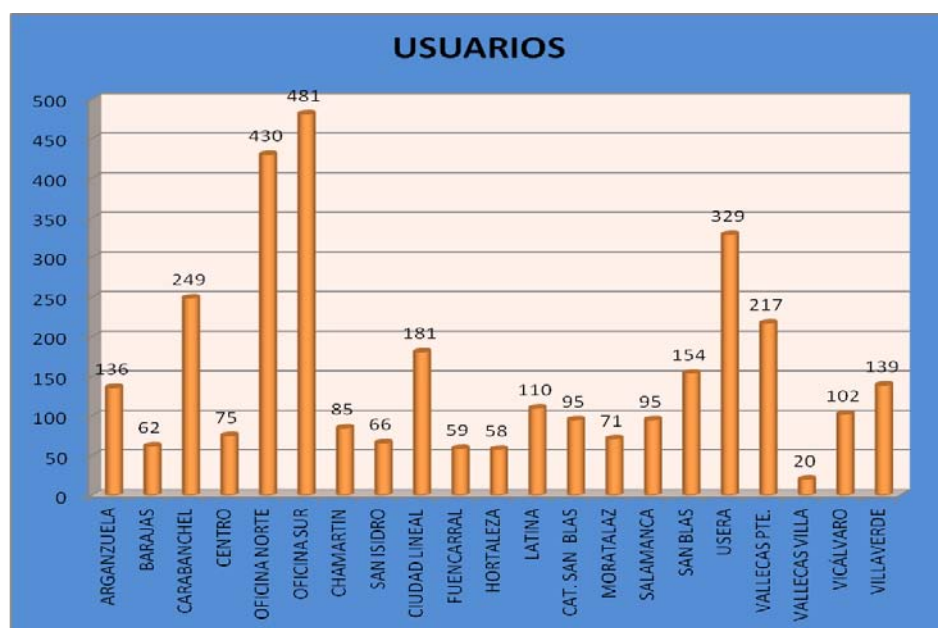
Datos generales de Atención:

Durante el año 2016, se han atendido un total de **7.452 consultas** que han abordado los siguientes temas:

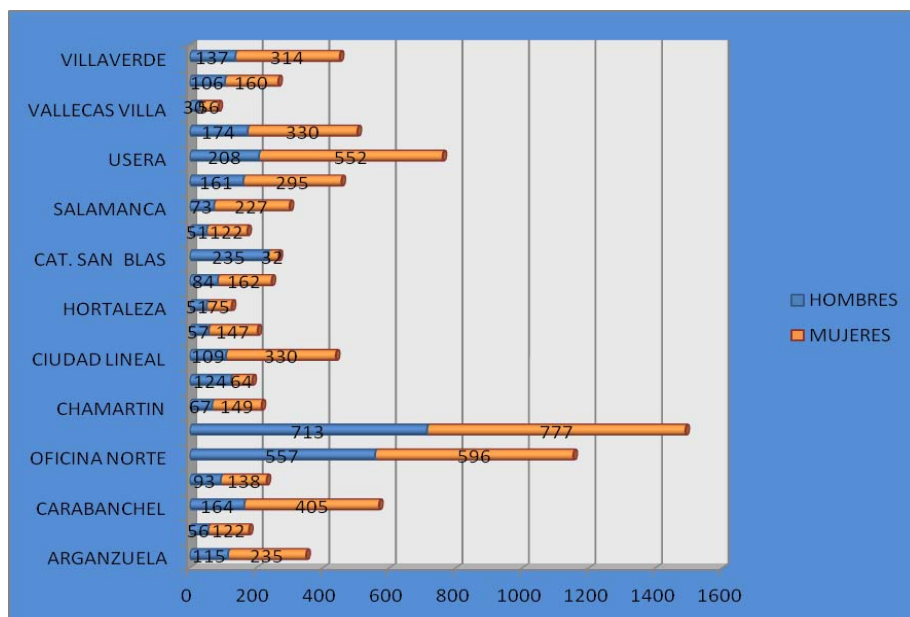
- Autorizaciones de residencia y trabajo.
- Renovaciones de residencia y trabajo.
- Arraigo social.
- Reagrupación familiar.
- Asilo, visados, nacionalidad y expulsión.
- Otros (Laboral, penal, civil, contencioso-administrativo, etc.).

Su distribución según distritos:

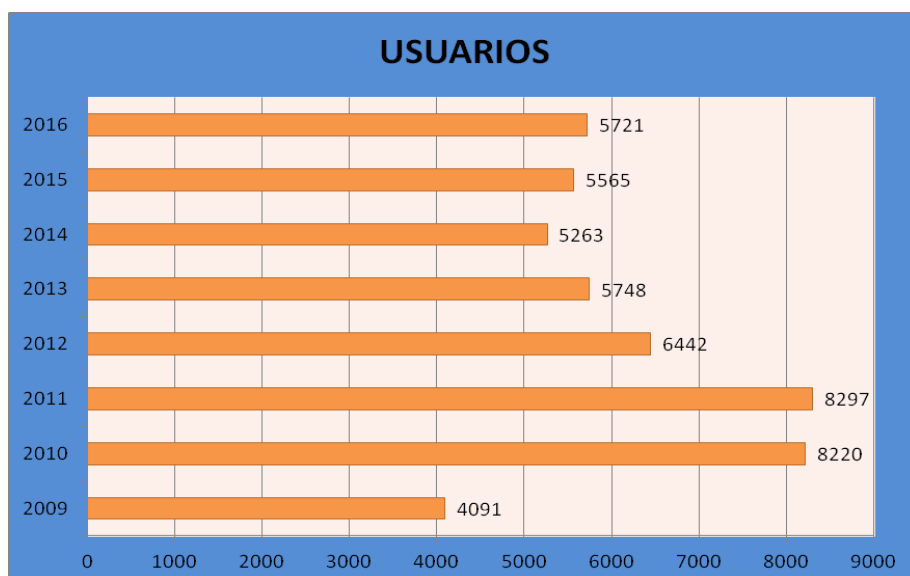
Se ha atendido a un total de **5.721** personas distribuidas en los distritos según muestra la siguiente tabla:



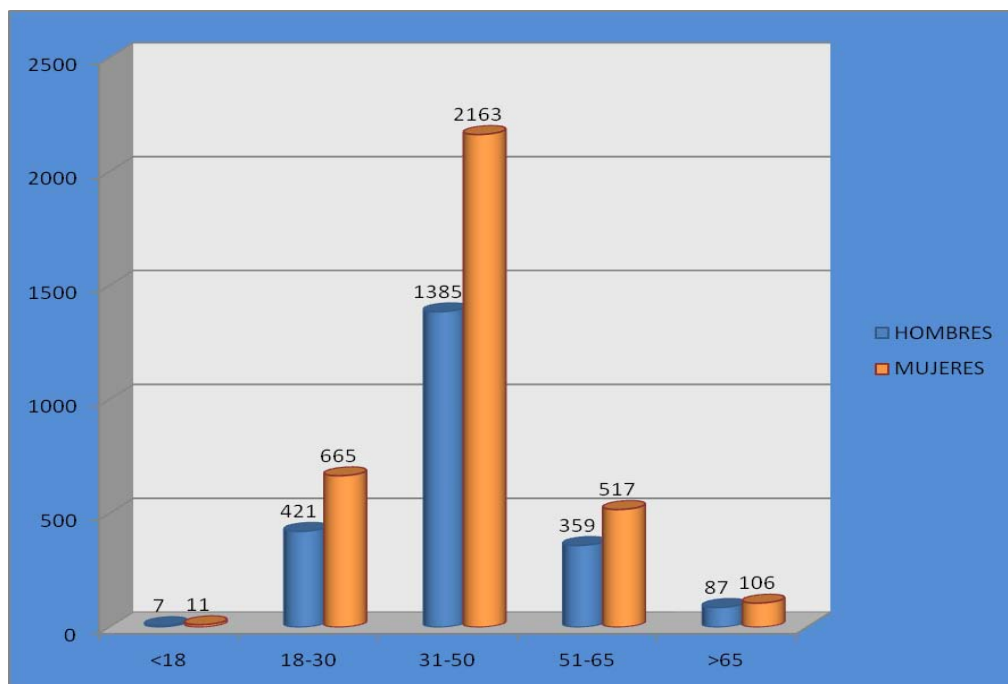
Respecto de los datos desagregados por sexo obtenidos este año, podemos constatar que la gran mayoría de las atendidas siguen siendo mujeres como muestra el gráfico siguiente y se constituyen en el 61% frente al 39 % de los hombres.



El siguiente gráfico nos muestra la evolución de usuarios atendidos en los años 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016, y evidencia el incremento de usuarios atendidos en el año 2016 respecto del año anterior:

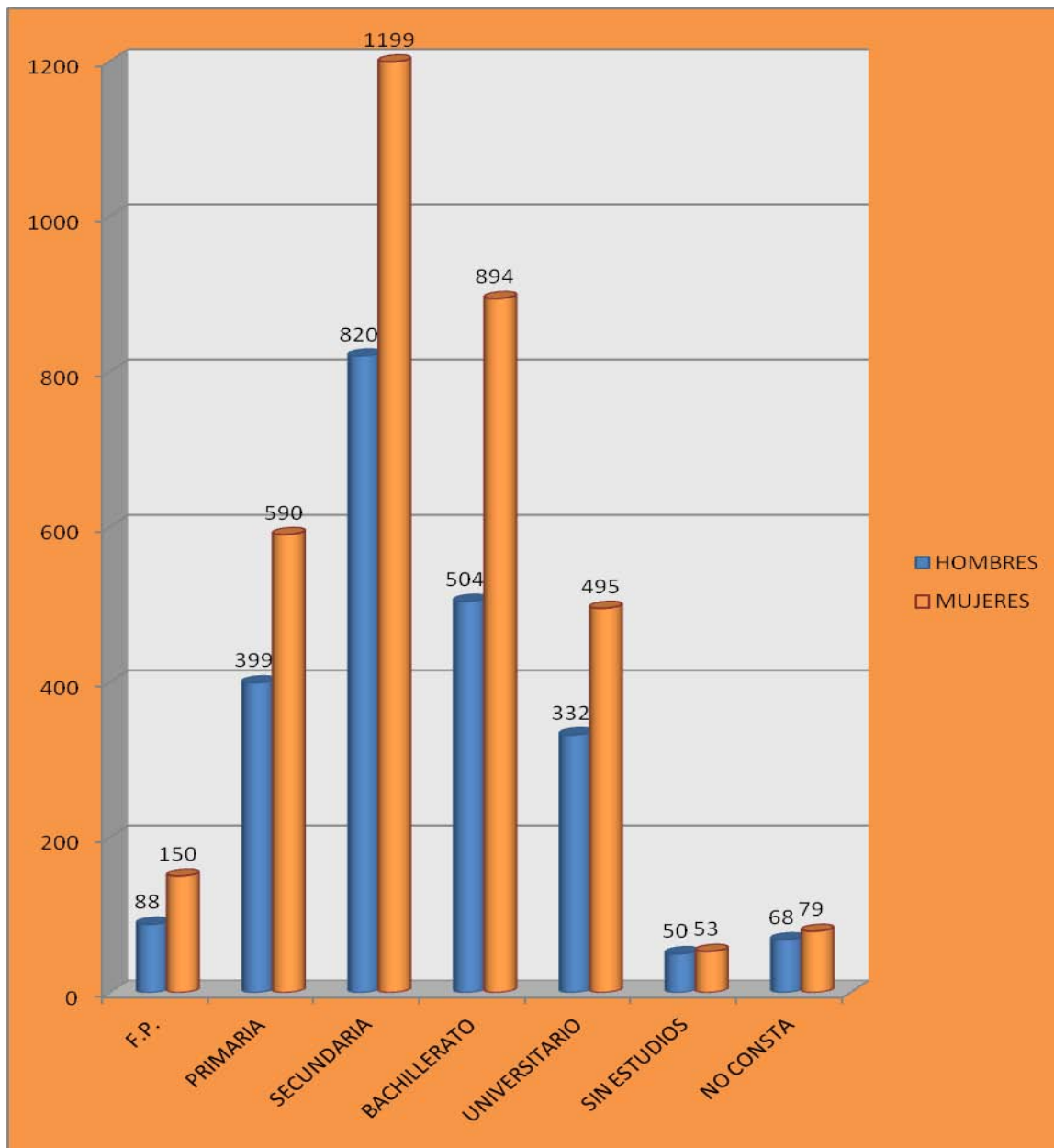


Por edades de las personas usuarias del servicio son más numerosas las personas que se sitúan en la franja de población de edad adulta entre 35 y 50 años, seguido de personas entre 31 y 50 años, se deduce por tanto que el grueso de usuarios extranjeros que utilizan el servicio es un colectivo joven en edad laboral, el segundo gráfico recoge este dato desagregado también por sexos.



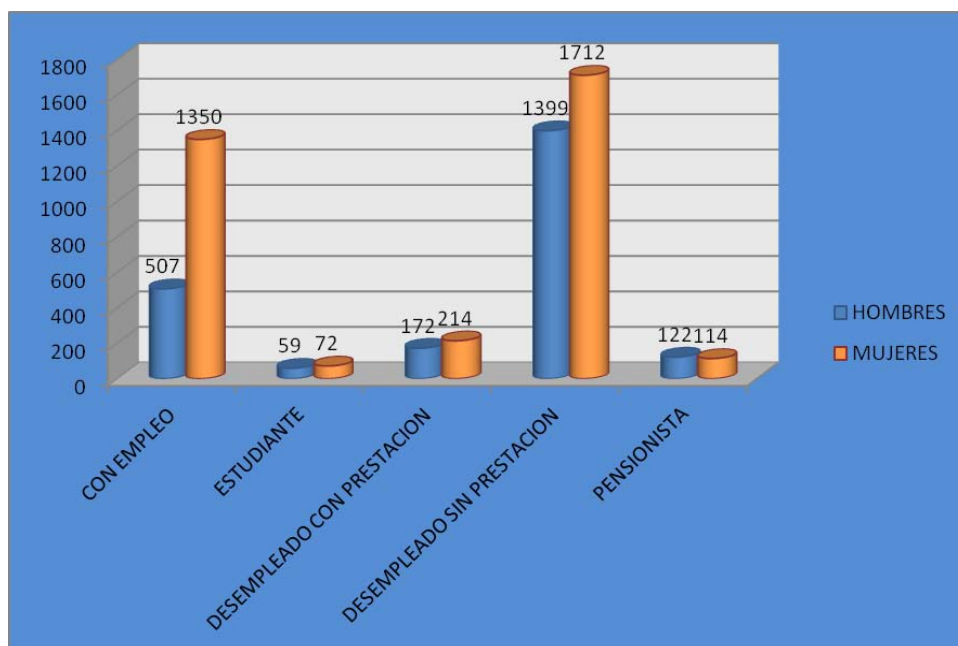
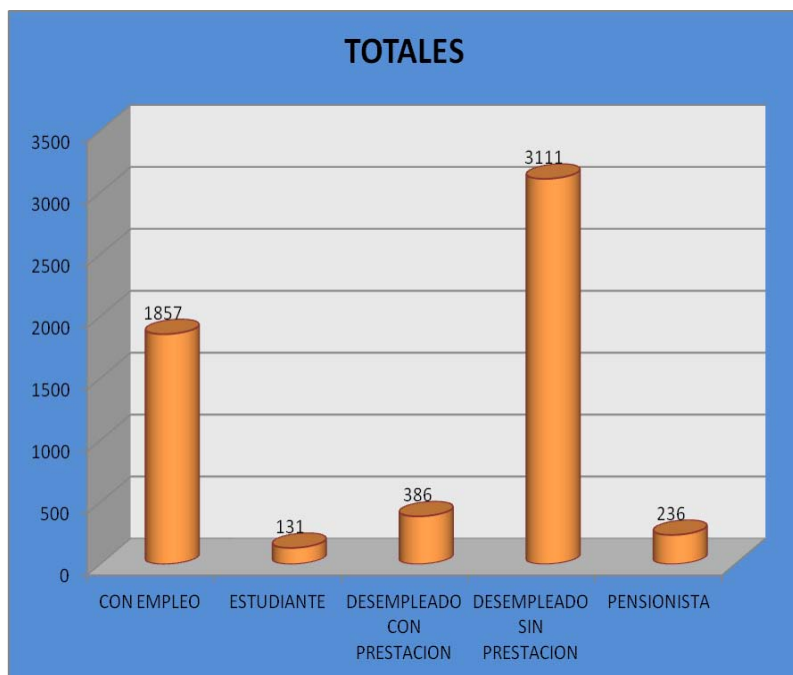
Otros datos que recoge el servicio y que sirven para delimitar el perfil de las personas usuarias atendidas, son el nivel de estudios y la categoría profesional, que se reflejan en las siguientes tablas:





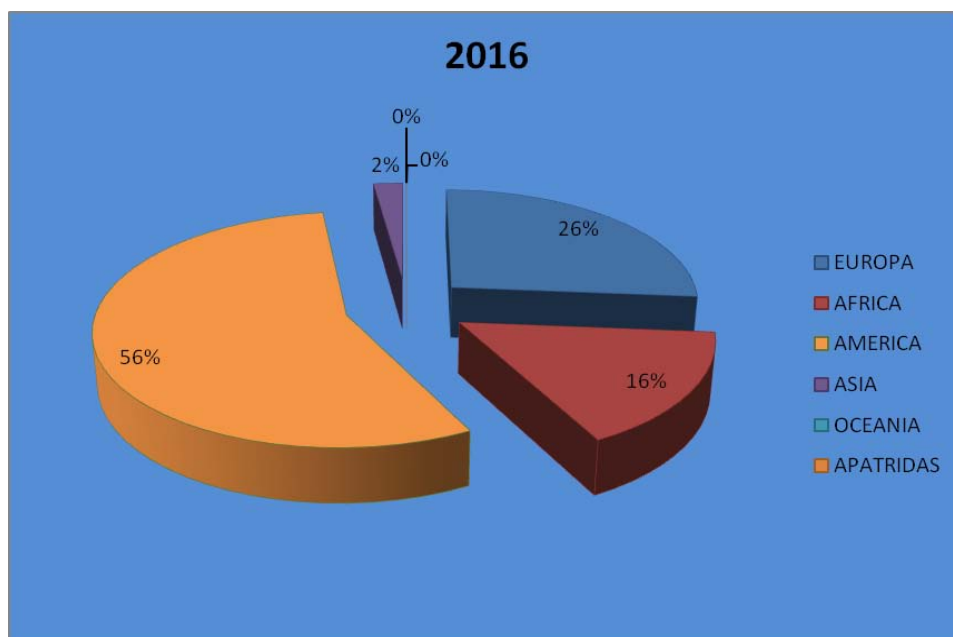
Esta tabla muestra el nivel de estudios desagregado por sexos.

Y por categoría profesional, también con la desagregación por sexos:



	2016
EUROPA	1.505
AFRICA	917
AMERICA	3175
ASIA	124
OCEANIA	0
APATRIDAS	0

Respecto a las nacionalidades, los datos son los siguientes:

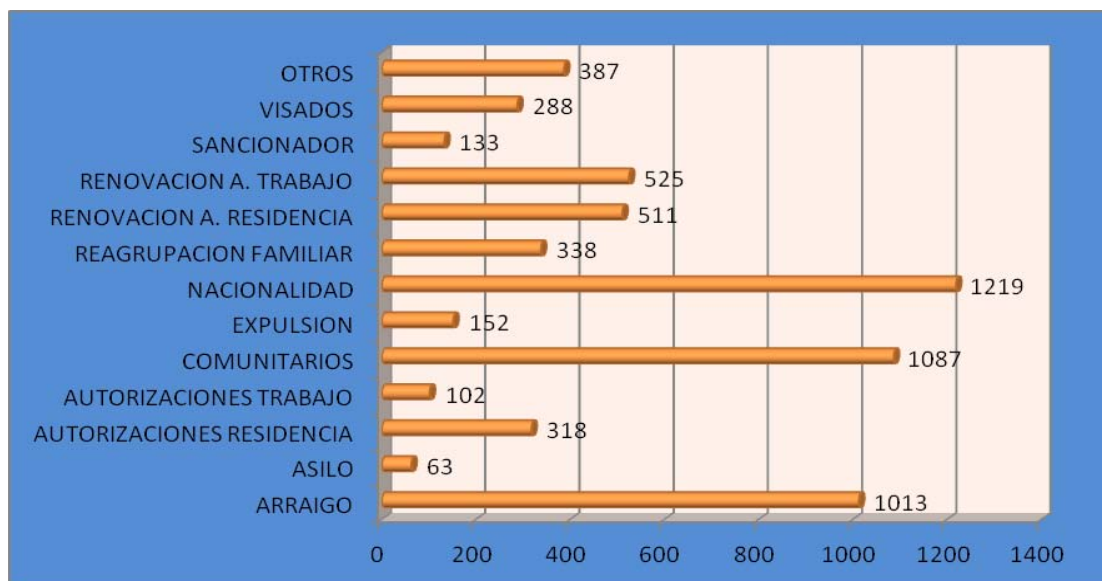


Descripción de los Servicios Prestados

La tabla siguiente ofrece la distribución de las consultas por materias, comprendiendo el apartado “otras” las consultas en materia penal, civil y laboral.

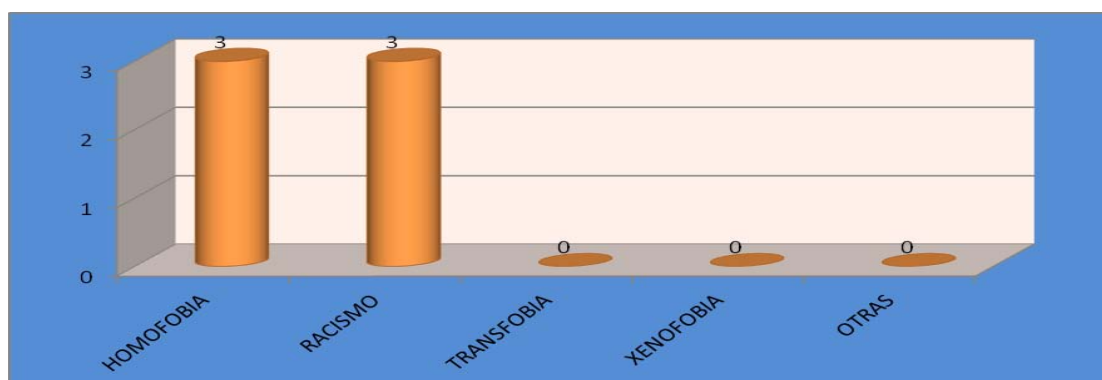
Distribución de atenciones de asesoramiento jurídico en **materia de extranjería**:

EXTRANJERÍA	2016
ARRAIGO	895
ASILO	107
AUTORIZACIONES RESIDENCIA	345
AUTORIZACIONES TRABAJO	146
COMUNITARIOS	1255
EXPULSION	133
NACIONALIDAD	1070
REAGRUPACION FAMILIAR	392
RENOVACION A. RESIDENCIA	449
RENOVACION A. TRABAJO	386
SANCIONADOR	99
VISADOS	318
OTROS	463



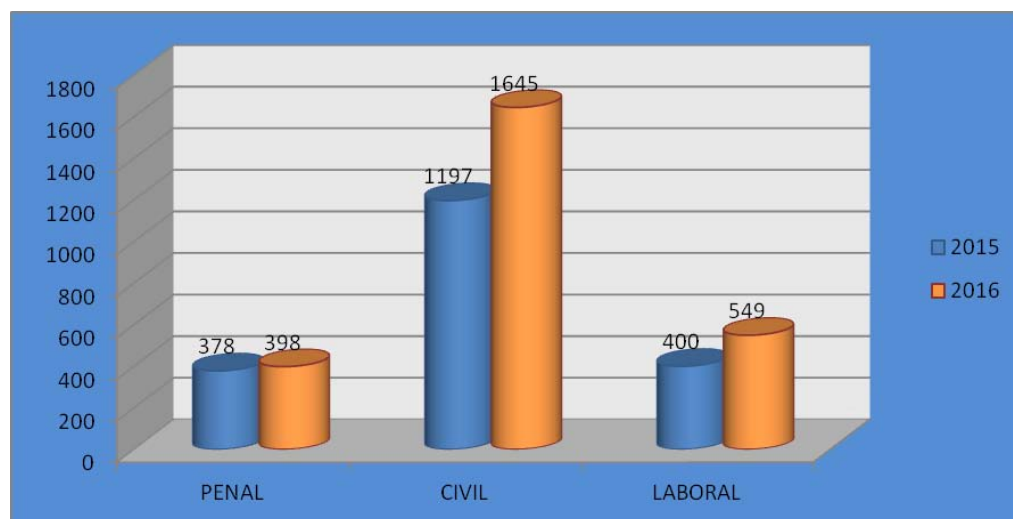
En materia de discriminación: en este apartado, aumentan las consultas por homofobia y racismo respecto del año anterior. Seguimos encontrando problemas a la hora de que se produzcan derivaciones al servicio, pero durante el año 2016, se ha creado la mesa de discriminación en el ICAM en la que se ha invitado a los interlocutores reconocidos en la materia. En esta mesa se están llegando a acuerdos de derivación. Además, la creación del turno de oficio para víctimas de discriminación en el ICAM servirá para poder establecer derivaciones y esperamos que estos datos aumenten en un futuro próximo.

CONSULTAS	Año 2015
HOMOFOBIA	3
RACISMO	5
TRANSFOBIA	0
XENOFOBIA	0
OTRAS	1
TOTAL	9



Hay que señalar que se ha dado un aumento de denuncias de agresiones por motivos homófobos y consultas relativas a estas materias, que no se había dado desde la puesta en funcionamiento del servicio

El resto de consultas atendidas que engloban materias como civil, penal y laboral se recogen en el gráfico en el concepto de “otras”, y ascienden a un total de **2.592** distribuidas según la siguiente tabla en relación a las realizadas el año anterior:



Nos encontramos un aumento de este tipo de consultas en los casos de civil y penal y que responde a las necesidades que los extranjeros han manifestado de tener un tipo de consultas especializado respecto de su especial situación administrativa. Así, los extranjeros que pretenden que los tribunales acojan pretensiones civiles por actos que se produjeron en sus países de origen, pasan a consultar la posibilidad de hacerlo como por ejemplo un divorcio entre extranjeros residentes en España que se casaron en su país de origen. También observamos un importante ascenso en las consultas en materia laboral respecto del año anterior.

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 **217 solicitudes de justicia gratuita** durante este año 2016 (154 mujeres y 64 hombres).

Respecto a las consultas en materia de extranjería por parte de los profesionales del Ayuntamiento, desde el Departamento de Inmigración se ha establecido un canal de comunicación directo, vía correo electrónico, para la resolución de consultas formuladas por profesionales de los centros a los letrados y las letradas del servicio. Se han atendido un total de 20 consultas sobre la materia objeto del servicio.

En relación a la formación que ejecuta el servicio, se ha realizado un curso: “Legislación en materia de extranjería y el diagnóstico y detección de la discriminación”, con las modificaciones sustanciales en materia de extranjería y aportando claves para la detección de temas de discriminación que el personal de servicios sociales necesita para el desarrollo de su actividad profesional.

Se han realizado también dos Jornadas sobre “Normativa actual sobre nacionalidad” y “Empleadas de hogar extranjeras: Cambios normativos y situación actual”. Se les ha expedido un certificado de asistencia por parte del ICAM.

2.3. 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 se ha proporcionado a los centros de atención a población inmigrante dependientes del Departamento de Inmigración, 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.

Durante el año 2016 se han realizado un total de **439 servicios de interpretación** (lo que arroja una duración de 134 horas, 14 minutos y 24 segundos) y **25 traducciones de documentos** (con un total de 19.072 palabras).

Los idiomas más solicitados han sido el árabe estándar, seguido de rumano y árabe magrebí, ruso, francés, ucraniano y chino mandarín, con un total de **28 idiomas utilizados**.

2.4. SERVICIO DE CONVIVENCIA EN PARQUES Y CANCHAS DEPORTIVAS (CPCD).

La ciudad de Madrid es un referente de la inmigración a escala nacional. Madrid se caracteriza por su apertura y capacidad de integración.

Este programa tiene como fin realizar acciones y procesos orientados a favorecer la convivencia ciudadana, fomentando relaciones sociales interculturales, el respeto mutuo entre culturas y la construcción de un espacio común en el cual la población pueda convivir adecuadamente.

Su objetivo general es favorecer la convivencia social e intercultural en los barrios de actuación promoviendo el encuentro entre generaciones y culturas mediante un uso responsable y sostenible del espacio público.

Se ha seguido una metodología basada en el modelo de intervención comunitaria concebida ésta como un proceso de organización social y educativo que da respuestas a las necesidades globales mediante la implicación de todos los agentes sociales en la transformación de su realidad.

La acción del equipo técnico ha promovido la organización y participación de grupos formales e informales junto a profesionales de los recursos técnicos del barrio y la administración. La implicación de los 3 protagonistas (administración, recursos técnicos y ciudadanía) han sido vitales para garantizar acciones integrales que promuevan la cohesión social, consensuadas por la comunidad y desde una perspectiva igualitaria e intergeneracional.

Se ha impulsado una intervención preventiva que ha contribuido a la cohesión social mediante la capacitación del conjunto de la sociedad para afrontar sus problemáticas y retos en relación con la convivencia intercultural. Todo ello, mediante de la participación en el desarrollo del espacio local compartido, que es el barrio.

Se han seguido dos líneas de actuación:

- Una línea de actuación global, orientada a propiciar la participación, coordinación y cooperación de todos los protagonistas y en la cohesión de las relaciones ciudadanas.
- Una línea de intervención directa con grupos para garantizar su implicación y favorecer la adecuada convivencia en el barrio a partir de la prevención de conflictos, la promoción cultural, el ocio saludable, el encuentro intergeneracional y la igualdad de oportunidades.

Este programa se puso en marcha el 18 de enero y finalizó el 13 de diciembre de 2016.

Desarrolló su actividad en los siguientes barrios:



Distrito	Barrios
Villaverde	Los Rosales
	San Andrés
Usera	Almendrales
	Pradolongo
	Orcasur
Carabanchel	Abrantes*
	San Isidro
	Opañel
San Blas-Canillejas	Canillejas
Vicálvaro	Ambroz
Latina	Puerta del Ángel
Villa Vallecas	PAU Vallecas
Tetuán	Bellas Vistas
	Berruguete
Puente de Vallecas	Entrevías*

(*) Tal y como se contemplaba en el convenio, en marzo de 2016 se concluye la intervención en Abrantes y se inicia en el barrio de Entrevías del distrito de Puente de Vallecas.

El equipo que ha ejecutado el proyecto se ha integrado por: una persona como coordinadora, 21 personas técnicas profesionales en materia de intervención y dinamización comunitaria y 1 persona auxiliar administrativa/contable.

Las actividades de este servicio han sido las siguientes:

- Trabajo con grupos para la participación comunitaria: una de las claves para la promoción de las relaciones entre la ciudadanía en el proceso comunitario ha sido la identificación, capacitación e implicación de grupos ciudadanos que promuevan actuaciones en sus barrios para favorecer la cohesión social y el encuentro intercultural.
- Promoción de barrios socialmente responsables. Generación de sinergias entre agentes comunitarios de los barrios.

- c. Actuaciones de encuentro intergeneracional.
- d. Promoción de actividades comunitarias.

Durante 2015, se han realizado una serie de actuaciones secuenciales según las diferentes fases de actuación propuestas para el servicio. Estas actuaciones han sido las siguientes:

1. Análisis sociodemográficos: Se actualizan y amplían 11 análisis sociodemográficos, uno por cada barrio en los que se estaba interviniendo en el 2015 y una actualización más completa del diagnóstico realizado en el 2014 en el barrio de Entrevías donde se reinicia la intervención en abril de 2016. Se realizan además dos íntegros en los barrios de Orcasur y Berruguete, Estos análisis se han realizado a partir de datos oficiales, observación participante y mediante entrevistas individuales a los recursos de cada zona.
2. Análisis participado en los barrios mediante la identificación de las necesidades y oportunidades. Para ello, se han realizado 65 grupos focales/talleres, entre administración, recursos técnicos y ciudadanía; y 113 entrevistas.
3. Se han realizado encuentros comunitarios para la puesta en común de las conclusiones reflejadas en los análisis participados. Son espacios de encuentro donde dialogar, opinar y valorar la situación del barrio y esbozar posibles líneas de trabajo conjunto.
4. Se han realizado 11 diseños de intervención comunitaria que han orientado la labor del servicio durante 2016 (los nuevos barrios no llegarán a esta fase durante 2016).
5. Se ha actualizado una Guía de recursos del servicio por cada barrio, que contiene tanto recursos formales como informales. Esta guía puede consultarse en <http://guiaderrecursos.serviciodeconvivencia.es>
6. Se han realizado, también, informes para valorar espacios en conflicto o necesidades de atención o mediación. Así, a partir de demandas de las Juntas Municipales, se han elaborado 3 informes.
7. Coordinación con diversos departamentos del Ayuntamiento de Madrid, tales como, Madrid Salud (promoción de la salud y adicciones), Policía Municipal, Agentes de Igualdad y Departamento de Juventud.

Por último, se ha realizado la evaluación de las actuaciones desarrolladas, la valoración del impacto social y propuestas de actuación en cada barrio.

Respecto a los datos generales de atención:

Las intervenciones realizadas por el servicio tanto con profesionales como con la población general, se representan en los gráficos siguientes:

1. Servicios prestados a profesionales:

Se ha atendido a 2.125 profesionales con quienes se han realizado 3.320 intervenciones.

2. Servicios prestados a la población general:

Han sido atendidas por este servicio 2.419 personas (1.272 mujeres y 1.147 hombres) con quienes se han realizado 3.167 intervenciones.

3. Intervenciones grupales

Se ha intervenido con 1.046 grupos con los cuales se ha realizado 2.050 intervenciones.

4. Prevención de conflictos

Se han realizado 721 actividades de prevención de conflictos en las cuales han participado 19.349 personas (11.340 mujeres y 8.009 hombres). Los tipos de actividades realizadas se reflejan en el gráfico siguiente:

ACTUACIONES Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
Nº DE ACTIVIDADES EJECUTADAS	721
Actuaciones de prevención o mediación en conflictos	80
Trabajo con grupos para la participación comunitaria	283
Promoción de barrios socialmente responsables. Generación de sinergias entre agentes comunitarios de los barrios	190
Actuaciones de encuentro intergeneracional y/o Intercultural	52
Promoción de actividades comunitarias	116

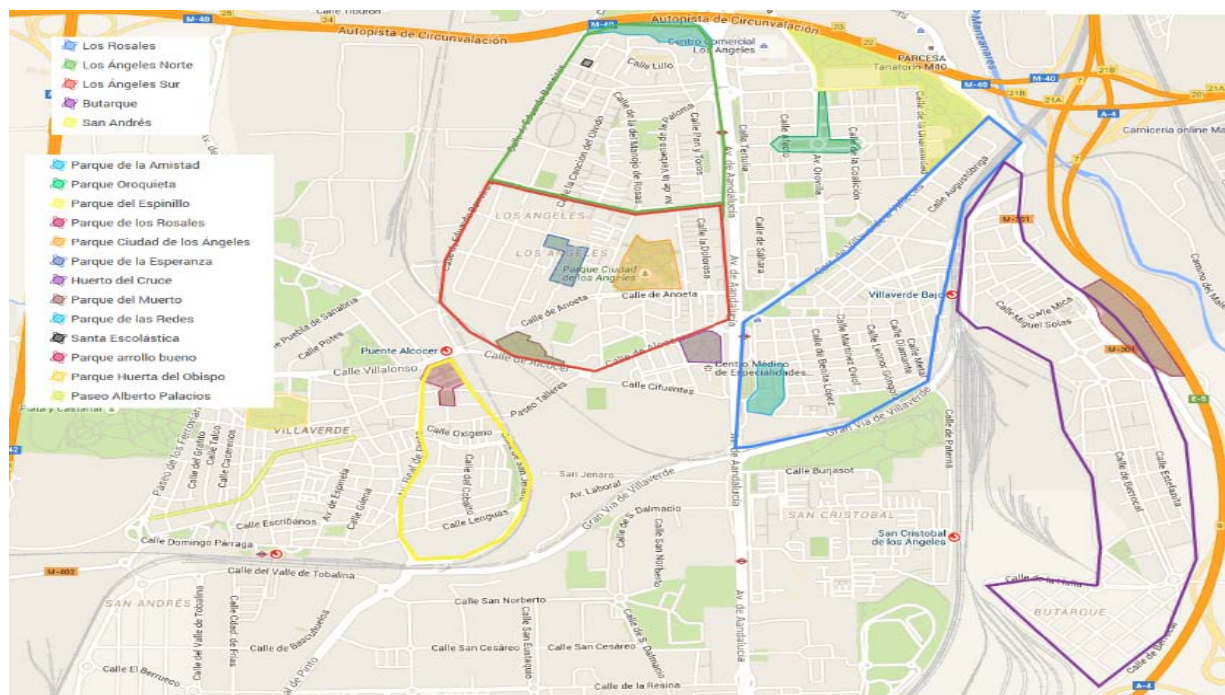
2.5. SERVICIO DE INTERVENCIÓN CON POBLACIÓN DE ORIGEN INMIGRANTE EN VILLAVERDE

El objeto de este servicio es la intervención con población de origen Inmigrante en el Distrito de Villaverde, para la realización de actividades preventivas y de carácter socioeducativo dirigidas a menores y jóvenes de edades comprendidas entre 5 y 18 años en situación de riesgo social y contando con sus familias de referencia.

Las actividades que se realizan están destinadas a dotar a menores y jóvenes de recursos personales y de apoyo que les permitan un desarrollo personal adecuado, y el acceso a los recursos normalizados con el fin de prevenir situaciones de dificultad y conflictividad familiar y/o social y de propiciar la convivencia intercultural, intergeneracional y de género, todo ello teniendo en cuenta las particulares características de cada barrio.

La intervención se realiza en 4 niveles: Individual, familiar, grupal y comunitario.

La labor de educación de calle que desempeña este servicio se ubica en 5 zonas del distrito de Villaverde: San Andrés, los Rosales, Butarque y barrio de los Ángeles (este último dividido en dos zonas: norte y sur). Estas zonas fueron delimitadas por parte de la Junta de distrito atendiendo a las necesidades de estas zonas y de los servicios que ya están trabajando en el Distrito para evitar solapar intervenciones. En este mapa aparecen los parques y zonas donde se realizan las intervenciones grupales enmarcadas en las zonas de cada barrio



Tras varios meses de trabajo comenzamos el año con varios grupos creados con los que trabajamos regularmente. Este trabajo no solo se ha enfocado al trabajo grupal, sino a la intervención individual y familiar, usando estos espacios para detectar necesidades. A partir de las detecciones hemos iniciado un proceso de intervención con el menor y su familia, dependiendo de la naturaleza de la intervención se ha trabajado desde nuestro servicio o nos hemos coordinado con otros recursos del Distrito.

Durante estos meses se ha ido iniciado más de 200 procesos de intervención de los cuales muy pocos se han cerrado, esto es debido a varios factores: el tiempo que hemos tenido de intervención (cada educador tenía 16 horas semanales), insuficiente para poder abordar las necesidades detectadas tanto a nivel individual y grupal como familiar, además de trabajar dentro del ámbito comunitario, esta circunstancia ha hecho que las intervenciones hayan avanzado lentamente. Otro de los factores ha sido el tiempo que ha durado el proyecto, para poder realizar intervenciones de calidad se precisa un proceso que exige tiempo, al durar sólo once meses, los procesos no han dispuesto de este tiempo para poder finalizar, por lo que se han tenido que dejar sin poder cerrarlos.

El trabajo grupal se enmarcado dentro de la mediación en el ámbito educativo y social y aprendizaje de herramientas y habilidades para la prevención y resolución de conflictos. Otro objetivo ha sido dar cobertura a las necesidades de ocio de forma estructurada y socializadora. Y promover espacios para la convivencia intercultural.

Los grupos de menores con los que se ha trabajado en los diferentes barrios son los siguientes (ver)

En la siguiente tabla se refleja las personas atendidas por el servicio SIPI:

SERVICIO DE INTERVENCIÓN CON POBLACIÓN INMIGRANTE EN DISTRITO VILLAVERDE	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
PERSONAS ATENDIDAS INDIVIDUALMENTE	319	481	617	1417
PERSONAS ATENDIDAS A NIVEL FAMILIAR	109	166	402	677
PERSONAS ATENDIDAS A NIVEL GRUPAL	707	665	708	2080

Se realizaron actividades comunitarias que se valoraron adecuadas para el desarrollo del proyecto por su especial significación intercultural, tales como: fiestas de significación intercultural, actividades de colaboración con los agentes sociales del distrito.

En cuanto a los tipos de talleres, han hecho desde talleres de manualidades (pulseras de cuero, marca páginas, decoración de material escolar...), de habilidades sociales (mediación, asertividad, empatía, creatividad, trabajo en grupo...), de temática intercultural (cuentos por la diversidad, gastronomía de otros países...) y temática variada (derechos del niño, día contra la violencia de género...).

Se ha realizado los siguientes talleres:

Se realizaron actividades comunitarias que se valoraron adecuadas para el desarrollo del proyecto por su especial significación intercultural, tales como: fiestas de significación intercultural, actividades de colaboración con los agentes sociales del distrito.

En cuanto a los tipos de talleres, han hecho desde talleres de manualidades (pulseras de cuero, marca páginas, decoración de material escolar...), de habilidades sociales (mediación, asertividad, empatía, creatividad, trabajo en grupo...), de temática intercultural (cuentos por la diversidad, gastronomía de otros países...) y temática variada (derechos del niño, día contra la violencia de género...).

Se ha realizado los siguientes talleres:

Talleres realizados de Enero a Marzo 2016		
Enero	Febrero	Marzo
12	15	8

El SIPI ha formado parte de las siguientes mesas comunitarias y grupos motores:

- **El grupo Motor “Uniando Barrios”**
- **El Punto VIVE:** mesa de participación formada por: Agente de Igualdad, el Servicio de Dinamización Vecinal, Servicio de Convivencia Intercultural, el CMS de Villaverde, el Servicio de

Información Juvenil, los Educadores de Absentismo, PIC y trabajadora social de zona Potes, organizan actividades para los CEIP

- **Mesas de Salud:** las mesas de salud de Villaverde están organizadas por zonas, han estado colaborando con la de Ciudad de los Ángeles.
- **RED RIJ:** la red RIJ es la red de Infancia y Juventud de Villaverde, formada por todas las entidades que trabajan con niños y jóvenes; entre los que están: los educadores de absentismo, la Asociación COPIAS, el Servicio de Convivencia Intercultural, el Servicio de Dinamización Vecinal, el Espacio Socio-Deportivo, el PIC (Programa de intervención continuada) la Radio OMC, Prevención de drogadicciones, los/as trabajadores sociales de los CMS de Ciudad de los Ángeles y Villaverde, Servicio de Atención Integral a la Infancia y el Servicio de Información Juvenil.
- **Comisión antirracista:** Durante el verano y en el mes de diciembre ocurrieron algunos hechos aislados (pintadas y recogida de comida “sólo para españoles”) que hicieron que varios jóvenes del barrio, algunos pertenecientes a la Asociación de Vecinos de la Incolora, convocaran a varias entidades, asociaciones y servicios para decidir cómo actuar ante este problema. La Asociación de Vecinos la Incolora, hizo un manifiesto sobre el tema, pero no se han llevado a cabo más acciones.

Dentro de las actividades que hemos realizado, podemos destacar: torneos de fútbol “Muévete contra el racismo”, proyecto anti-bullying en colaboración con dinamización vecinal de Villaverde Alto llevado a cabo en colegios e institutos como el IES Comunidad Infantil, cuentacuentos multicultural en la biblioteca María Moliner, también participación en actividades como la Semana de la Primavera, las fiestas de Butarque, el dream festival, etc.... A continuación aportamos una tabla con los datos de los menores que han participado en las actividades comunitarias que hemos realizado. Señalar que durante el verano al estar la mayoría de servicios y asociaciones cerrados el número baja de forma considerable.

Actividades Comunitarias Enero a Marzo 2016		
Enero	Febrero	Marzo
496	1502	371

2.6 PROYECTO DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA INTERCULTURAL (ICI).

El proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural ICI, se está llevando a cabo gracias al convenio marco de colaboración firmado entre el Ayuntamiento de Madrid y la Obra Social la Caixa.

Tiene dos objetivos principales:

Objetivo 1.- Promocionar la convivencia ciudadana intercultural en localidades de alta diversidad.

Objetivo 2.- Validar en la práctica un modelo o vía de intervención eficaz, eficiente, transferible y sostenible.

Se desarrolla a través de la unión de dos metodologías distintas: la Intervención Comunitaria y la Mediación Intercultural.

Una de las premisas principales de esta metodología es la participación en todo momento, de los tres protagonistas del territorio donde se lleva a cabo:

- Las Administraciones (Institucional)
- Los Recursos Técnico-Profesionales (Servicios Sociales, Educación, Sanidad, Cultura, Policía, Ong's, etc...)
- La Ciudadanía.

Estos protagonistas se relacionan en distintos espacios:

- Espacio Técnico de Relación
- Espacio de Relación Institucional
- Espacio de Relación y Participación Ciudadana.

La participación es dinámica y se da en tres niveles:

- Implicados (participan permanentemente en el proceso)
- Colaboradores (participan de manera puntual)
- Informados (no participan directamente pero se les mantiene informados del proceso)

El proyecto ICI no parte de cero sino que respeta el funcionamiento de los recursos, espacios de coordinación, etc... que pudieran existir en el territorio, dinamizándolos desde las perspectivas de mediación y desarrollo comunitario. Estas perspectivas aportan una visión comunitaria de la realidad que entre otras cuestiones, mejora notablemente las relaciones entre las administraciones, los distintos recursos del territorio y la ciudadanía.

El ICI no se define como un proyecto finalista, la importancia del mismo, viene dada por la implantación de un proceso, que desarrolle unas nuevas formas de trabajo y de relación perdurables en el tiempo.

Los principales productos del proceso comunitario intercultural son:

1.- Monografía: Es el conocimiento compartido por los tres protagonistas. Permite y facilita la comprensión de la realidad comunitaria. Se elabora a través de datos objetivos (estadísticas, recursos...) y de las opiniones de múltiples testigos privilegiados de la comunidad.

2.- Diagnóstico: Permite organizar los conocimientos para identificar necesidades, prioridades y recursos para mejorar lo existente.

3.- Programación: Es el diseño de la respuesta que se da a las necesidades y prioridades definidas en el diagnóstico.

Los principales hitos que se producen al año son:

- Acción Global Ciudadana
- Escuela Abierta de Verano
- Encuentro Comunitario

En 2010, se implantó por primera vez en el barrio de Pueblo Nuevo del distrito de Ciudad Lineal, ampliándose en 2014 a 4 barrios más:

Distritos	Barrios	Entidades
Ciudad Lineal	Pueblo nuevo S. Pascual y Concepción Oeste	La Rueca, Asociación Social y Cultural
Vicalvaro / Villa de Vallecas	Cañada Real Galiana*	Secretariado Gitano y ACCEM
Centro	Universidad**	Cruz Roja
Villaverde	San Cristóbal de los Ángeles	Educación, Cultura y Solidaridad

* En Cañada Real Galiana, además de la ampliación del convenio con el Ayuntamiento de Madrid, la Fundación Bancaria La Caixa suscribió un convenio con la Comunidad de Madrid, ya que este territorio pertenece también a los municipios de Coslada y Rivas Vaciamadrid.

** La entidad que llevaba a cabo el proyecto, Cruz Roja, decidió unilateralmente no continuar con el mismo, por lo que el día 26 de octubre de 2016 se celebró una reunión de cierre. Posteriormente la entidad envió un informe al respecto.

La Obra Social la Caixa, a través de la Universidad Autónoma de Madrid, elabora periódicamente una encuesta sobre la convivencia intercultural en el ámbito local, que sirve para medir la incidencia del proyecto ICI en los territorios donde está implantado. Al mismo tiempo esta encuesta se realiza en 8 barrios de control donde no se interviene con esta metodología.

PROTAGONISTAS EN EL TERRITORIO	Objetivos específicos	Indicadores	Año 2016 Nº
REPRESENTANTES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Implicar a los representantes políticos en el proceso comunitario	Nº de representantes de administración pública	41
TÉCNICOS Y PROFESIONALES	Implicar a los profesionales que trabajan en el territorio de actuación en el proceso comunitario	Nº de recursos técnicos y profesionales implicados (TOTAL)	179
		Nº de profesionales/recursos técnicos pertenecientes a la administración pública implicados	65
TEJIDO SOCIAL	Impulso de la implicación de la ciudadanía en clave intercultural en el proceso comunitario	Nº asociaciones y recursos comunitarios	102
ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN	Favorecer la igualdad de oportunidades y la inclusión social en el ámbito educativo incorporando la dimensión y perspectiva intercultural	Nº de Recursos de Educación	58
		Nº de Centros Educativos	16
ÁMBITO DE LA SALUD	Capacitar a los protagonistas de la comunidad para promover una sociedad sana, tomando en consideración los determinantes sociales en salud incluyendo la perspectiva de la diversidad cultural	Nº de Recursos de Salud	30
		Nº de Centros de Salud	11

ACTIVIDADES	Objetivos específicos	Indicadores	Año 2016 Nº
ACTIVIDADES GENERALES DE LA INTERVENCIÓN	Incidir sobre el conjunto de la población a través de actuaciones específicas, respondiendo a necesidades identificadas por los protagonistas del territorio	Nº de actividades realizadas en el marco de las líneas de actuación específicas	182
		Nº de participantes en las actividades realizadas en el marco de las líneas de actuación específicas	11.894
ACCIONES EXTRAORDINARIAS	Reforzar el establecimiento de relaciones entre los protagonistas, mejorar la convivencia y aumentar el impacto y notoriedad de la intervención para la ciudadanía	Nº de acciones extraordinarias: Acción Global Ciudadana y Escuela Abierta de Verano	9
		Nº de participantes únicos en acciones extraordinarias	5.170
		DESGLOSE DE LAS ACCIONES EXTRAORDINARIAS Nº de actividades incluidas en las acciones extraordinarias	165
		Nº de actividades total	191
		Nº de participantes total	17.064

2.7. ESPACIO WEB, REDES SOCIALES Y PORTAL DE DATOS ABIERTOS EN MATERIA DE INMIGRACIÓN.

Internet es una poderosa herramienta de comunicación e información, por este motivo, la Web municipal www.madrid.es cuenta con un espacio concreto de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad.

En este espacio Web, se ofrece a la ciudadanía información sobre los servicios municipales en materia de inmigración y, se facilita el acceso a las publicaciones editadas por organismos públicos o entidades de carácter nacional e internacional, relacionadas con la materia.

Es importante señalar que desde este espacio se ofrecen enlaces informativos sobre los principales trámites y gestiones de interés para las personas extranjeras (sede electrónica del Ayuntamiento), sobre la normativa municipal de la que en cada caso sea procedente informar, y acceso a publicaciones municipales relacionadas con la inmigración como las elaboradas por la Dirección General de Estadística.

La información del Departamento de Inmigración se ubica en la URL del Ayuntamiento de Madrid, La ruta de acceso a esta información es www.madrid.es/inmigracion.

Desde el año 2015 se publica un catálogo de dataSets en el Portal de datos Abiertos (DDAA) del Ayuntamiento de Madrid, con objeto de facilitar el acceso de la información sobre los recursos, en este caso de las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante, a la ciudadanía interesada en esta materia. El compromiso de la actualización tiene carácter semestral.

2.8. FORO MADRID DE DIÁLOGO Y CONVIVENCIA.

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es el Consejo Sectorial de Inmigración de la ciudad de Madrid, su Secretaría Técnica tiene por finalidad servir de soporte y facilitar el correcto funcionamiento de este Foro.

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia constituye el espacio idóneo para el intercambio de ponencias, e informes sobre el fenómeno migratorio y la forma en que éste influye en la vida ciudadana, al tiempo que permite que las demandas, opiniones e iniciativas de colectivos inmigrantes, que no tienen reconocida por ley otra forma de participación política, puedan elevarse a los órganos decisorios y responsables de la ciudad de Madrid.

Se compone de 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.

Su trabajo se desarrolla a través de Sesiones Plenarias, una Comisión Permanente y de las diferentes Comisiones de Trabajo que se crean durante la duración de cada mandato.

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
TOTAL	66

Durante el mes de abril de 2016 se ha celebrado en Pleno la sesión constitutiva del Tercer Mandato del este Foro Madrid de Dialogo y Convivencia.

3. RED DE ACOGIDA PARA PERSONAS INMIGRANTES

Las personas de origen extranjero se encuentran, con frecuencia, en riesgo de exclusión social por diversos factores relacionados con la condición de inmigrante: el desconocimiento de los recursos existentes, las dificultades con el idioma, la situación administrativa irregular o, incluso, la condición racial que, en ocasiones, supone un obstáculo para su plena integración social y laboral.

En la Red de Acogida para Personas Inmigrantes Sin Hogar, además de atender a las necesidades prioritarias tales como alojamiento y manutención, se diseñan itinerarios de inserción laboral y social personalizados para lograr la plena integración de las personas inmigrantes en la sociedad madrileña.

Esta red está formada por nueve servicios a través de los cuales se facilitan 502 plazas de alojamiento y dos servicios de atención a las necesidades básicas (higiene, alimentación...).

La diversidad de servicios se corresponde con la multiplicidad de casuísticas que se diagnostican en el colectivo de personas y familias inmigrantes sin hogar. Así, las infraestructuras y los modelos de intervención se adecuan a las diferentes necesidades de las personas acogidas.

Se pueden clasificar los servicios según sean para familias o para personas solas y, a su vez, en ambas categorías podemos distinguir los programas que se desarrollan en centros o en pisos. Esta red ha contado durante 2016 con los servicios siguientes:

SERVICIOS RESIDENCIALES PARA FAMILIAS		
Tipo de recurso	Programa	Nº de plazas
Centros de Acogida	Programa de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes:	230
Pisos	Programa global de acogida	60
TOTAL PLAZAS FAMILIAS		290

ALOJAMIENTO PARA PERSONAS SOLAS		
Tipo de recurso	Programa	Nº de plazas
Centros de acogida	San Blas	120
	Vicente Paúl	15
Pisos	Programa de acogida a personas de origen subsahariano	22
	Programa de prevención de situaciones de exclusión para jóvenes inmigrantes	20
	Pisos para población inmigrante	35
TOTAL PLAZAS PERSONAS SOLAS		212

TOTAL PLAZAS (Familias + Personas Solas):	502
---	-----

Cada uno de estos servicios se especializa según los perfiles de vulnerabilidad social que podemos encontrar entre la población de origen extranjero madrileña, como veremos más adelante.

El objetivo final 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:

Área social: Responsable de la primera atención y valoración de las necesidades de cada usuario/-a.

Engloba las acciones siguientes:

- Primera acogida en el servicio: diagnóstico social 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 con el alta en el servicio, así como información sobre los recursos sociales y ayudas existentes en Madrid, los transportes y sobre los trámites y gestiones de interés para las personas de origen extranjero.
- Valoración y concesión de ayudas económicas, abono transporte, etc.

Área sanitaria. Incluye las gestiones relacionadas con la salud, tales como la tramitación de la tarjeta sanitaria, la realización de talleres de salud (educación para la salud, higiene, planificación familiar, etc.) y la concertación de citas médicas, acompañamientos o ayudas para mediación y prótesis.

Área laboral y de formación: Se realizan itinerarios de inserción laboral personalizados, además de ofrecer diversos talleres formativos: alfabetización, español, cultura española, búsqueda activa de empleo, Internet, etc.

Asimismo, se realizan importantes tareas de prospección empresarial y de mediación laboral.

Área psicosocial: Desde esta área se ofrecen los servicios siguientes:

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.

Área jurídica: Se apoya en la realización de los trámites necesarios para regularizar la situación administrativa de las personas acogidas o, bien, se deriva las personas acogidas a otros servicios donde puedan recibir asesoramiento y apoyo en esta materia.

Área de mediación y convivencia: Se realizan actividades para fomentar el respeto mutuo entre las diferentes culturas. Con este fin, se organizan salidas de ocio y culturales, talleres de convivencia y acciones de mediación.

Área de vivienda: El objetivo final es que las personas acogidas logren la autonomía necesaria para vivir en comunidad. Para su consecución, se realizan las siguientes actividades:

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

Durante 2016, han sido alojadas en los recursos residenciales 1.135 personas.

NÚMERO DE PERSONAS ACOGIDAS EN 2016	
Servicio	Personas Acogidas
CENTRO DE ACOGIDA "SAN BLAS"	376
PROGRAMA ACOGIDA FAMILIAS EXTRANJERAS	86
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES	513
CENTRO ACOGIDA "VICENTE PAUL"	43
PISOS DE ACOGIDA "HIJAS DE LA CARIDAD"	47
PROGRAMA DE ACOGIDA A SUBSAHARIANOS	38
PROGRAMA JÓVENES NO ACOMPAÑADOS	32
TOTAL	1.135

La cifra total de personas atendidas, incluyendo centros de día y comedor, ha ascendido a 3.394 personas.

3. 1. SERVICIOS DE ACOGIDA PARA FAMILIAS INMIGRANTES

3.1.1. Proyecto de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes.

El Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes ofrece una intervención integral a familias inmigrantes con grandes dificultades de integración con independencia de su nacionalidad o pertenencia étnica.

Durante 2016, este programa ha acogido a 152 familias (513 personas) de 40 nacionalidades distintas, entre las cuales predominan las familias de origen rumano (105 personas) seguido de personas acogidas de nacionalidad española (94) (bien por pertenecer a familias de nacionalidad mixta, o bien, por haber adquirido recientemente la nacionalidad española). Marruecos (77) y Bulgaria (45).

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 centros de acogida temporal de San Roque y Valdelatas ubicados en el distrito de Fuencarral - El Pardo. Entre ambos centros tienen capacidad para alojar a 52 familias (208 personas).

Durante el año 2016 se da acogida a 127 familias (427 personas) de 39 nacionalidades diferentes:

ESPAÑA	84
RUMANIA	83
MARRUECOS	50
BULGARIA	37
ARGELIA	19

2.- El segundo nivel, “Integración en la comunidad”, se lleva a cabo en las 34 plazas de las que dispone este proyecto distribuidas en cinco pisos denominados en el programa “pisos de autonomía”.

Familias acogidas	Personas acogidas
22	69

Se incluyen, también, en este segundo nivel a las familias que han pasado de los centros a pisos de propiedad privada, alquilados por las familias que dan el paso en pro de su autonomía, pero con apoyo económico y técnico del proyecto. Esta modalidad se denomina “pisos en comunidad”.

Familias acogidas	Personas acogidas
38	132

El acceso tanto a los pisos de autonomía como en comunidad se hace desde los centros de acogida cuando la familia ha conseguido los objetivos propuestos en su diseño de intervención social en dichos centros.

Las familias atendidas en este segundo nivel han sido 60 (22 familias en pisos de autonomía y 38 en pisos en comunidad), que hacen un total de 201 persona.

Durante 2016, este proyecto ha realizado las intervenciones siguientes:

Área social

El diseño de intervención social (en adelante, DIS) se realiza con todas las familias atendidas. Es preciso tener en cuenta que la intervención social con familias es muy compleja ya que requiere de un diseño de intervención para el conjunto de la familia y, también, para cada uno de sus miembros por lo que el número de intervenciones resulta difícil de cuantificar.

Dentro de esta área se han realizado, entre otras, gestiones tales como el empadronamiento (126) o la tramitación del RMI 45. También, se valoran las ayudas económicas que se asignarán con cargo a este proyecto a cada familia en función de sus necesidades (abono transportes, alimentación, medicamentos...)

Las actuaciones en materia de escolarización han sido las más numerosas este año (casi 799 intervenciones) y han consistido, principalmente, en gestiones diversas, escolarizaciones, tutorías y ayudas para comedor, material escolar y libros.

Se han realizado actividades grupales como Escuela de Padres y Madres, talleres sobre servicios de la administración pública o actividades de apoyo escolar, entre otros.

Área sanitaria

Este proyecto realiza las gestiones oportunas para facilitar que las personas acogidas accedan a la atención sanitaria en los servicios públicos de la zona: Seguimiento sanitario individual 513 (83), citas médicas (1020), acompañamientos (131), etc.

A nivel grupal, se han realizado 5 talleres de temática diversa con 57 sesiones: planificación familiar, uso adecuado de medicamentos, cuidado materno infantil, nutrición e higiene personal.

Área laboral

Las personas adultas reciben información y orientación para lograr la inserción laboral.

Dentro del área laboral, se han realizado los siguientes talleres:

Acercamiento al empleo	13 sesiones	35 asistentes
Nuevas Tecnologías	2 sesión	5 asistentes
Cocina española	9 sesiones	21 asistentes
Taller de “Imagen Profesional”	2 sesiones	7 asistencias
Taller de Gestión del tiempo profesional: Relajación	1 sesión	4 asistencias
Taller de Vivienda	2 sesiones	10 asistencias
Acceso a la vivienda	23 sesiones	90 asistentes
La comunidad de vecinos	22 sesiones	46 asistentes

Área vivienda

Se desarrolla una intervención encaminada al acceso a la vivienda normalizada, en comunidad, que 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.

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

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

Área de convivencia

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

Se han realizado cerca de **39** talleres y actividades grupales con adultos con los objetivos de trabajar valores como la interculturalidad, habilidades sociales, autoestima e igualdad de género.

Por otro lado, se han realizado más de 697 sesiones destinadas a temas muy variados, bien destinados a la mejora de las competencias personales, tales como autoestima, resolución de conflictos o sensibilizar contra violencia de género o bien, destinados a fomentar habilidades cotidianas, como el uso del transporte o prevención de accidentes.

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 actividades en las cuales se celebran días señalados en diferentes culturas.

Respecto a la infancia, se han realizado 50 actividades con el objetivo de mantener y mejorar las relaciones infantiles, adquirir habilidades para solucionar conflictos, aumentar la autoestima, crear hábitos de higiene y alimentación u organizar el tiempo libre.

Estas actividades han incluido talleres, visitas culturales, excursiones y las conmemoraciones de los días internacionales señalados.

En los Centros de Acogida de San Roque y Valdelatas, se han realizado actividades extraescolares con el objetivo de reforzar el rendimiento académico, a la vez que se ha ofrecido un amplio abanico de actividades lúdicas, formativas y deportivas.

3.1.2. Programa de Acogida a Familias Inmigrantes.

Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad Cruz Roja Española. Comenzó en 2006 en las instalaciones de la Casa de Campo y, desde septiembre de 2010, se realiza en apartamentos ubicados en la ciudad. El cambio del centro de acogida a los pisos ha posibilitado adecuar la atención al perfil y necesidades de las familias que acceden a este servicio.

Las familias acogidas suelen contar con periodos de media y larga estancia en España. En la mayoría de los casos, han llevado un estilo de vida normalizado y, tras perder sus empleos, no han podido afrontar los gastos para cubrir las necesidades más básicas. Además, la pérdida de empleo ha conllevado la extinción de sus permisos de residencia y trabajo.

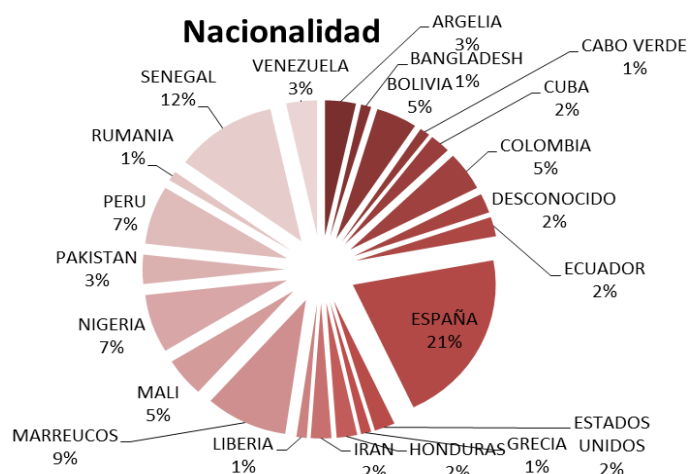
En 2016, han sido acogidas 32 familias: 86 personas, de las cuales 40 son menores de edad y 46 están en la franja entre 18 a 50 años, duplicando el número de mujeres adultas al de hombres.

Esto explica, como ya viene siendo habitual, la presencia en el recurso de un elevado número de familias compuestas por madres con responsabilidades no compartidas. De hecho, de las 32 familias atendidas, 21 son de esta tipología (65,62%), 19 monomarentales y 2 monoparentales; y el resto (11) corresponden a la familia nuclear (34,38%). No obstante, teniendo en cuenta el total de personas acogidas, entre adultas y menores, el 43,02% son hombres y el 56,98% mujeres. Respecto a la procedencia, el 90,51% procedían de los Centros de Servicios Sociales Municipales.

El programa ha contado con representación de 22 nacionalidades diferentes. La nacionalidad más representada ha sido la española, seguida de la senegalesa y la marroquí. Al igual que en años anteriores, cabe destacar el elevado número de españoles. Esto se debe en la mayoría de los casos, a menores que o bien han nacido ya en territorio español o bien han empezado a residir en España desde una edad muy

temprana y tienen ya nacionalidad española. Sin embargo, si atendemos a las zonas geográficas, África es el continente con mayor representación.

El siguiente gráfico recoge la nacionalidad de las personas acogidas durante al año 2016



Desde el proyecto se apuesta continuamente por la autonomía de las familias por lo que en el momento de la salida de las familias del recurso, el equipo técnico ha favorecido el mantenimiento inicial de la autonomía apoyando con el pago de la fianza y del primer mes de alquiler. Durante 2016, causaron baja en el proyecto 15 familias, de las cuales el 53,33% han accedido a una vivienda autónoma, un 20% se distribuye entre cumplimiento de objetivos y retorno voluntario, y 26,67% restante entre baja voluntaria, derivación y fin de estancia.

3.2. Servicios de acogida para personas inmigrantes solas

3.2.1. Centro de Acogida Temporal San Blas

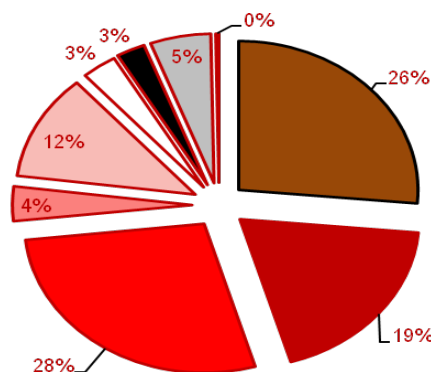
El Centro de Acogida Temporal “San Blas” es un servicio de alojamiento dirigido, principalmente, a personas extranjeras mayores de edad, con un periodo de estancia corto en nuestro país y que carecen de los recursos económicos y sociales necesarios para hacer frente a su subsistencia. Se realiza mediante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

Este centro dispone de 120 plazas, 106 para hombres y 14 para mujeres. De las plazas masculinas, se reservan 5 plazas para atender las situaciones de emergencia detectadas por el Samur Social.

En 2016, se han acogido a 376 personas (329 hombres y 47 mujeres) de 60 nacionalidades distintas. Entre las plazas ordinarias, la nacionalidad más frecuente ha sido la marroquí (15%), seguida de la Rumana (12%), Camerún y Bulgaria (6,8%) y Guinea Cronaky y Ucrania (3,4%). El 52,6% restante se reparte entre 54 países distintos, siendo el Africa subsahariana con 20 países representados y Sudamérica con 10, las zonas que tienen una aportación más diversa.

Procedencia de Usuarios
CAT el Parque
(Año 2016: % de Usuarios)

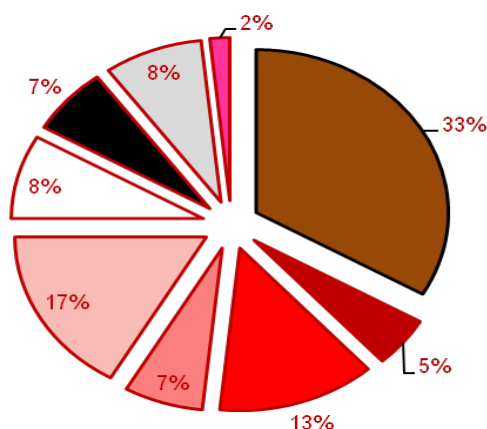
- AFRICA SUBSAHARIANA
- NORTE DE AFRICA
- EUROPA DEL ESTE
- RESTO DE EUROPA
- SUDAMERICA
- ASIA
- ORIENTE MEDIO
- CENTRO AMERICA
- APATRIDA



Por áreas geográficas, el continente más representado ha sido África con un 45% de los usuarios del Centro, siendo los países subsaharianos, 26% en total, uno de los más importantes cuantitativamente. El área que aporta un mayor número de usuarios es Europa del Este, con un 28%, convirtiendo a Europa en el segundo continente de procedencia.

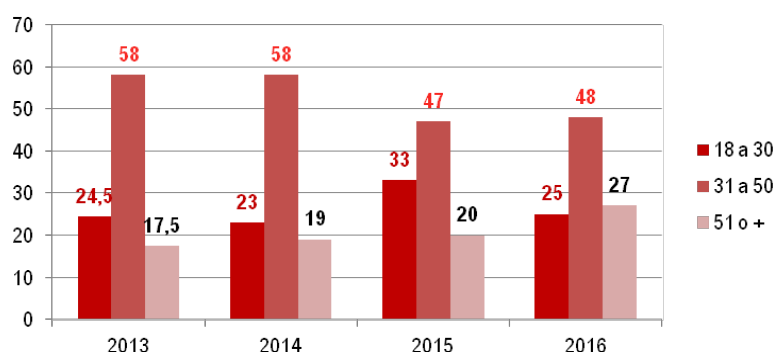
Procedencia de Usuarios
CAT el Parque
(Año 2016 N° de Países)

- AFRICA SUBSAHARIANA
- NORTE DE AFRICA
- EUROPA DEL ESTE
- RESTO DE EUROPA
- SUDAMERICA
- ASIA
- ORIENTE MEDIO
- CENTRO AMERICA
- APATRIDA



En las plazas de emergencia, se han acogido a 50 personas atendidas por el Samur Social procedentes de 16 nacionalidades distintas, siendo Marruecos el país más representado.

Respecto a la edad, se observa un progresivo aumento del número de personas con mayor y menor edad. De los casos atendidos durante 2016, un total de 94 personas (26,9%), tenían entre 51 y 65 años, de los cuales 25 personas tenían 60 o más años en el momento del alta en el Centro. Un 25% entre los 18 y 30 años (88 personas). No obstante, la franja mayoritaria sigue siendo entre los 31 y 50 años, con 167 personas.

Porcentaje de usuarios en cada franja de edad CAT
(2013 - 2016)

Ha habido 298 bajas, de las cuales un 27% han pasado a vivienda normalizada, un 21% por cumplimiento de objetivos, un 14% por fin de estancia y, finalmente, por expulsión y retorno voluntario un 15%.

3.2.2. Centro de Acogida Temporal Vicente de Paúl

Este centro es uno de los cuatro servicios incluidos en el “Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante” que se gestiona mediante un convenio de subvención suscrito entre el Ayuntamiento de Madrid y las Hijas de la Caridad.

Este centro de acogida 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 atender situaciones de emergencia. La distribución de plazas masculinas y femeninas puede variar en función de la demanda. Este centro permanece abierto desde las 17:30 h. de la tarde a las 10:00 h. de la mañana.

El centro ofrece 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. Estas intervenciones se realizan desde el Departamento de Trabajo Social ubicado en el Comedor Social de la calle de Martínez Campos, tal y como se expone más adelante.

Durante el año 2016 han sido acogidas un total de 43 personas, procedentes de 16 nacionalidades diferentes. El continente más representativo ha sido el africano, y dentro del mismo la nacionalidad más representada ha sido la de Camerún (37%).

El Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante realizado con las Hijas de la Caridad, cuenta además con 35 plazas de acogida distribuidas en 6 pisos: cuatro pisos destinados a hombres solos, uno para mujeres solas con hijos e hijas a cargo, y otro con capacidad para alojar a una familia.

Durante 2016, han sido acogidas en los pisos 47 personas procedentes de 17 nacionalidades diferentes. Como puede observarse en el gráfico, predominan las personas procedentes de África que representan un 70%, destacando Camerún, Marruecos y Senegal

La estancia en los pisos es gratuita, si bien, las personas que acceden al programa han de contar con ingresos propios aunque sean escasos con el fin de poder realizar un plan de gestión de economía doméstica. El alojamiento se ofrece por seis meses, periodo 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.

La atención social y laboral se realiza desde el Centro de Día y el Comedor Social del programa.

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

El Centro de Día tiene como objetivo 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. Durante 2016 se han atendido a 1.078 personas.

El Comedor Social tiene como fin 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 2016 se han atendido a 1.181 personas.

3.2.3 Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano, y otros Países de África y Oriente Medio.

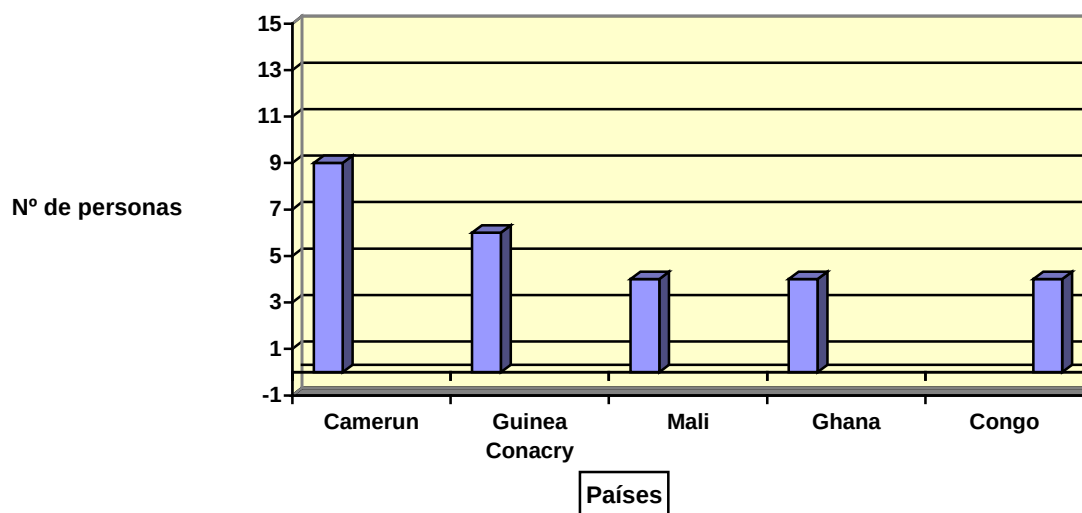
El programa de Acogida a personas de origen subsahariano se ha realizado mediante convenio de subvención con la entidad Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).

El objetivo del servicio es proporcionar a las personas procedentes del África subsahariana estabilidad residencial y personal y evitar situaciones de desarraigo y marginalidad. Las personas procedentes del continente africano conforman un colectivo especialmente vulnerable: situación administrativa muy difícil de resolver, ausencia total de medios sociales y económicos, dificultades idiomáticas, racismo...

Este servicio ha dispuesto de tres pisos tutelados con un total de 22 plazas destinadas a personas procedentes del África subsahariana, otros países de África y Oriente Medio, es la novedad de éste año, ampliando las nacionalidades de acogida..

En 2016, se ha acogido a **38** personas (38 hombres) procedentes de 14 nacionalidades africanas, y 1 pakistaní, novedoso este año al haber ampliado el perfil de personas atendidas. Continua siendo Camerún la nación más representada (23.7%), siendo un perfil de una persona de entre dieciocho y treinta años con ciertos estudios (al menos el bachillerato) y que han pasado dos o tres años de trayecto migratorio. Seguida de personas procedentes de Guinea Conacry, Mali, Ghana y Cogo. Este año se ha observado, respecto a años anteriores, una mayor diversidad de nacionalidades, la apertura del proyecto a nuevos países de África y Oriente Próximo, la entrada de dos usuarios procedentes de la zona del Magreb. En los dos casos se trata de jóvenes magrebíes que tuvieron que dejar su país por la difícil situación personal en la que se encontraban en su país de origen. Un tercer usuario de origen pakistaní perseguido en su país por motivos de origen religioso.

Nacionalidades más representativas



Durante este año, 16 personas han salido del proyecto., de las cuales ocho de ellas han pasado a vivienda normalizada, la gran mayoría han encontrado trabajo estable que les ha permitido alquilarse una habitación en piso compartido. Otros cinco han dejado el recurso voluntariamente para trabajar el sector agrícola 2 han cumplido con los objetivos del proyecto. Teniendo en cuenta que su trayectoria migratoria es, sin lugar a dudas, la más larga y difícil y dadas las enormes dificultades a las que tienen que hacer frente para completar su inserción sociolaboral, se valora que estos resultados son muy positivos. Se ha notado un ascenso más que notable de personas de la franja de edad comprendida entre 18 y 30 años.

En cuanto al nivel de estudios, los datos muestran que un 50% tenían estudios secundarios, y se observa un incremento de personas con estudios respecto al año pasado. Es un dato a tener en cuenta a la hora de realizar talleres, cursos de español...

Área social

Durante este año hemos recibido derivaciones con todo tipo de perfiles, seguimos contando con derivaciones solicitantes de protección internacional, pero durante este año han sido mayoritarias las derivaciones de personas en situación administrativa irregular. Los perfiles en función de su situación administrativa serían:

Los que han llegado a la península en situación irregular y que están esperando un contrato o bien que lleguen a cumplir los tres años en territorio nacional para que tengan la posibilidad de acceder a regularizar su situación vía trámite de arraigo social.

Solicitantes de protección internacional que han finalizado con las ayudas al sistema de protección. Han cumplido su tiempo de estancia en el centro, han terminado de recibir ayudas económicas.

Con cada perfil tenemos que adaptar su itinerario de intervención social, puesto que ya cuentan con un buen nivel de español, y por lo general hay que reactivar la motivación de cara a la búsqueda activa empleo, además de reajustar sus expectativas laborales

Dentro de esta área, las intervenciones más numerosas están relacionadas con la información y orientación, las gestiones de documentación y las prestaciones para transporte. El número de atenciones individuales de

personas acogidas en el programa han sido un total de 267 (personas atendidas), siendo las consultas o actuaciones realizadas un total de 1339.

Área sanitaria Actualizar

Este año viene marcado por la diferencia en la aplicación del Real Decreto 16/2012. Anteriormente las personas en situación irregular y que por lo tanto carecen de tarjeta sanitaria tenían que acudir por la vía de “transeúnte” o urgencias en su defecto. Esta situación no permitía a las personas en situación irregular tener historia médica, ni derecho a recetas médicas con lo que había que costear el 100% de las recetas. Esta situación ha cambiado en positivo al aplicarse este Real Decreto.

Durante este año, se ha reforzado la intervención encaminada a abordar la salud desde una perspectiva de promoción de la salud y prevención de enfermedades. Se ha realizado un trabajo coordinado con los Centros Madrid Salud, durante el primer trimestre, con el Centro de Villa de Vallecas y, durante el resto, con los CMS de Villaverde y Centro de Madrid Salud Internacional. Se han realizado las siguientes actividades:

ver

Taller	Nº Talleres	Nº Asistentes
Taller de Danza y Salud	1	60
Taller de Sexualidad	2	14
Prevención de consumo de sustancias	1	10
Taller de Salud Bucodental	3	22
Promoción de Hábitos Saludables	1	8
Taller de Prevención de Accidentes	7	59
Otros CMS	3	26

Las actuaciones realizadas son las siguientes:

- Se ha facilitado información sobre el sistema sanitario español y se han gestionado las tramitaciones oportunas para el acceso al mismo cuando ha sido posible.
- Se ha acompañado a los recursos sanitarios (Hospitales, Centros de Salud, centros de vacunación, recursos socio sanitarios, etc.) en caso necesario (intermediación, traducción...)
- Se han proporcionado pautas básicas de prevención de enfermedades, tanto a nivel individual como grupal a través de los talleres de salud.
- Se han tramitado derivaciones a otras organizaciones sanitarias en los casos de no tener acceso a los servicios públicos normalizados.

Área laboral

La atención laboral 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, a través de la formación grupal y apoyo a las iniciativas de autoempleo. El número de atenciones individuales ha sido 160. En cuanto al trabajo grupal se ha puesto en marcha un total de 122 sesiones formativas (taller de costura, taller de búsqueda de empleo, clases de español)

A nivel grupal, todas las personas residentes han participado en el curso de Búsqueda Activa de Empleo. Además, se han realizado las siguientes acciones formativas:

- Derivaciones a la Oficina de Atención al Inmigrante 7, a otras entidades de empleo, 34 .
- Taller de búsqueda activa de empleo 33 y 128 sesiones.
- Se han impartido 31 taller de Castellano, y 123 sesiones

Área psicosocial actualizar

Todas las personas acogidas realizan una entrevista con la psicóloga del programa con el fin de valorar la necesidad de terapia psicológica o mantenerse, simplemente, un seguimiento a través de talleres de salud. Posteriormente, se realiza una evaluación mediante la información recogida en estas primeras entrevistas semiestructuradas y la demanda inicial realizada por el usuario; se elabora la historia de vida donde aparecen los vínculos familiares, el proceso migratorio, experiencia formativo-laboral;

Se han realizado más de 559 intervenciones entre entrevistas de valoración, diagnósticas y psicoterapéuticas. Y numerosos talleres con bastante participación entre otros: Taller de relaciones sociales, de identidad y arraigo, de relajación y nuevas masculinidades, de apoyo mutuo etc

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

Las actividades realizadas durante este año han venido a significar una vuelta a los orígenes, un reconocimiento de las vivencias africanas, su cultura y su gente. Prueba de ellos fue nuestra al museo africano.

Como cada año además, participamos de las actividades del Año Nuevo Chino en el distrito de Usera y en Plaza de España.

Las actividades deportivas siguen siendo fundamentales en el desarrollo del área de ocio y convivencia.

Continuamos con las visitas a municipios y ciudades que no distan en exceso de Madrid. Este año hemos estado en Alcalá de Henares, aprovechando además que es el año de Cervantes y se daban infinidad de actividades culturales con motivo de esta celebración.

Se han organizado talleres de habilidades sociales 40 sesiones, y 58 actividades deportivas, culturales y de ocio para favorecer la convivencia que han contado con más de 259 participantes.

3.2.4. 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 extranjeros que llegan a España solos, muchas veces siendo aún menores de edad, sin la compañía de sus padres o de algún referente adulto. Al alcanzar la mayoría de edad quedan excluidos del sistema de protección de menores y en situación de calle. Este servicio acoge a estos jóvenes y les facilita alojamiento, manutención, acompañamiento y las herramientas necesarias para lograr su autonomía económica y social.

Este servicio se presta en el marco del convenio de colaboración con la entidad Mercedarios Provincia de Castilla Comunidad que se suscribe, anualmente, desde el año 2000. Dispone de 20 plazas distribuidas en pisos.

Durante 2016, 32 jóvenes han sido acogidos en estos pisos y se ha realizado el seguimiento a posteriori de otros 23 beneficiarios: 11 del año 2015 (seguimiento a posteriori) y 12 de las personas que han causado baja durante el año 2016. Además, se ha realizado seguimiento y atenciones a 23 beneficiarios de años anteriores.

El 31,25% de ellos, han sido menores de 21 años. El resto, han sido jóvenes de entre 22 y 27 años.

Los 31 residentes procedían de 9 nacionalidades distintas, todas ellas africanas, siendo Marruecos el país de origen más representado 39%):

NACIONALIDADES BENEFICIARIOS ACOGIDOS PRIMER SEMESTRE 2016	Nº DE BENEFICIARIOS
SENEGAL	2
CAMERUN	4
CHAD	1
GUINEA BISSAU	2
GHANA	1
GUINEA CONAKRY	4
MALI	3
MARRUECOS	10
NIGERIA	3
R CONGO	1
SAHARA	1
TOTAL	32

Durante 2016, 12 usuarios han causado baja en este servicio:

- 8 por cumplimiento de objetivos por cumplimiento de objetivos,
- 3 personas por baja voluntaria para trasladarse a otra comunidades autónomas
- 1 joven al no cumplir las normas básicas de convivencia.

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 han trabajado individualmente y en grupo, las 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 jóvenes que sólo cuentan con pasaporte como única documentación, han sido registrados en el sistema sanitario, en el centro de salud de zona.

Respecto a los que no cuentan con Pasaporte, son atendidos como transeúntes, a través del servicio de urgencia (en el centro de Salud y hospital).

Como acciones a destacar durante el año 2016, señalamos:

- Madrid Salud Internacional: Se han establecido cauces para la derivación al programa de Tuberculosis, con el apoyo para la sensibilización y traducción de la Asociación Salud Entre Culturas. Se han desarrollado 10 sesiones y se han atendido a 8 usuarios del presente programa.
- C. Madrid Salud Retiro: Se ha desarrollado taller de prevención de accidentes en el mes de Mayo, con la participación de 3 beneficiarios del presente programa.
- Taller de prevención de VIH e ITS: impartido por el equipo del centro, en el mes de junio con la participación de 2 beneficiarios del presente programa.
- Taller de Sensibilización "Día Mundial sobre la salud Sexual", impartido por el personal del centro en septiembre y octubre, con la participación de 5 beneficiarios.
- Taller prevención de alcoholismo: impartido por el equipo del centro, en el mes de noviembre con la participación de 4 beneficiarios del presente programa.
- TALLER VIH, ETS, PREVENCIÓN "Día Mundial de la lucha contra el SIDA" en el mes de diciembre, con la participación de 1 beneficiario del presente programa.

Área psicosocial

Durante el primer semestre, 8 jóvenes han recibido atención psicoterapéutica interna y externa por diferentes motivos, manteniéndose citas periódicas con la terapeuta y reuniones de coordinación para el diseño de estrategias de intervención psicoeducativa.

Se han llevado a cabo 2 formaciones al equipo educativo de intervención directa y al personal voluntario:

- Nuevos perfiles: Reflexión y claves para la intervención psicosocial.
- Realidad de las personas migrantes.

DESCRIPCIÓN	Nº DE ATENCIONES
Nº de beneficiarios en tratamiento Terapéutico	8
Nº de citas de Salud Mental	20
Seguimiento continuo	32
Coordinaciones Psicóloga -Equipo educativo(atenciones grupales)	28
Coordinaciones Psicóloga - educador de referencia(atenciones individuales)	6
Formación interna al equipo técnico	2

Área laboral

Se elabora para cada joven un protocolo de actuación en función de su documentación y de su trayectoria educativa en España. Este año, se ha llevado a cabo inicio y/o seguimiento de su Itinerario formativo de 32 beneficiarios:

- Se ha llevado a cabo la derivación a centros formativos de aquellas personas que no contaban con titulación de formación profesional en nuestro país. 9 personas.
- Por otro lado, con aquellos beneficiarios que por documentación aún no han podido acceder a BAE, han sido derivados a formación complementaria. 28 personas durante el año 2016: cursos cortos con prácticas en empresa; Grado medio; Grado Superior; cursos cortos para completar su formación profesional.

Respecto a las acciones de búsqueda de empleo y seguimiento laboral, un total de 13 beneficiarios han permanecido en seguimiento individualizado para favorecer su acceso a un puesto de trabajo.

De éstos, 8 personas han contado con trabajo, llevándose a cabo el acompañamiento y seguimiento de los mismos.

BAE SEGUIMIENTO INDIVIDUAL INTERNO	111
SEGUIMIENTO INDIVIDUAL PERSONAS OCUPADAS	36
ASISTENTES Clases de castellano interno acciones	18
ASISTENTES Clases de castellano externo	24
Contacto con empresas	381
Visita a empresas	227
Intermediación laboral	3

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.

Los beneficiarios acogidos durante el año 2016, contaban con la siguiente situación documental:

- 7 personas han tenido Autorización de residencia, concedida por haber sido tutelados por diferentes comunidades autónomas.
- 6 beneficiarios han contado con Tarjeta de solicitante de Protección Internacional.
 - Dos beneficiarios han solicitado asilo durante su estancia durante el año 2016: Uno de ellos ya tenía los plazos de estancia estipulados por el ministerio (18 meses) agotados; el otro pudo acceder al sistema de asilo, causando baja en el presente programa.
 - A otro beneficiario le fue denegada su solicitud, pasando a estar en situación administrativa irregular.
 - Tres beneficiarios ya contaban con la documentación a su ingreso del programa. Todos habían agotado los plazos estipulados por el ministerio, no pudiendo acceder al sistema de acogida de Asilo.
- 7 beneficiarios han contado con Autorización de residencia y trabajo, tramitada a lo largo del año 2016.
- 8 beneficiarios han contado con pasaporte durante el año 2016:
 - Dos de ellos han presentado arraigo y se encuentran esperando su resolución.
 - Uno de ellos se encuentra realizando los trámites para casarse y solicitar su documentación.
 - Dos se encuentran en búsqueda de un contrato de trabajo para poder solicitar arraigo.
 - Tres no cuentan con el tiempo de estancia suficiente para solicitar arraigo.
- beneficiarios ingresaron en el recurso sin documentación, y durante el presente año se han tramitado sus respectivos pasaportes.

Las actuaciones realizadas han sido las siguientes:

Acompañamiento y seguimiento en la tramitación del proceso de regularización	30
Mediación en Delegación de gobierno sobre casos de regularización	8
Arraigo presentado	2
Arraigo concedido	1
AR presentada	0
AR concedida	0
ART presentada	0
ART concedida	0
Renovación (AR,ART,etc)	1
Asistencia jurídica	4
Citas con la abogada de la entidad	7

Además, se han desarrollado las siguientes actividades grupales:

Talleres sobre Rmi 4 beneficiarios y sobre regularización y nacionalidad española 1.

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 concreta tanto en tutorías individualizadas, como en talleres grupales.
 - Se ha llevado a cabo un taller específico de habilidades sociales y comunicación, con la participación de 5 beneficiarios del presente programa.
 - 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. Se han celebrado 89 asambleas.
- Habilidades de autonomía doméstica: limpieza de los pisos, cocina, compras necesarias, pequeñas reparaciones en el entorno del hogar e infinidad de pequeñas destrezas tan necesarias como saber poner una lavadora.
- Gestión económica: 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.
- Monográficos educativos: pequeños monográficos entre otros sobre salud, salud afectivo-emocional, convivencia, empleo, medioambiente y participación social. Se han desarrollado las siguientes unas 10 acciones, con una participación de 49 personas.
- 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
- Ocio y Tiempo Libre. Se trabaja para organizar un ocio educativo y saludable, que además



permita a los jóvenes divertirse y, 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. Entre las actividades de ocio realizadas, el fútbol ha sido la que ha contado con más participantes (9 actividades con 46 participantes), senderismo de montaña (7 salidas con 14 participantes) y 6 actividades culturales con 25 participantes

3.3. Programa de Acogida Integral y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Extrema Vulnerabilidad en el Albergue Mejía Lequerica.

Proporcionar información, orientación, atención y apoyo temporal y de emergencia, con alojamiento y manutención, a las familias y personas en régimen de protección temporal en España durante su estancia en la ciudad de Madrid así como a inmigrantes en situación de extrema vulnerabilidad en el Albergue Municipal de Mejía Lequerica.

La realidad cambiante con la que se ha encontrado el Albergue implica que los periodos medios de estancia han ido cambiando de acuerdo a los perfiles acogidos y de acuerdo al funcionamiento de los centros/albergues donde se propone el reingreso.

- Número de personas acogidas 2787 han sido acogidas desde el 1 enero hasta el 31 de Diciembre de 2016 un total de personas diferentes.

A continuación se desglosan número de personas acogidas por meses. Es de destacar el número de hombres: 1441 (mayores de edad), en comparación con el número de mujeres (mayores de edad), 556. En la mayor parte de los casos, las personas que han viajado solas, son hombres, siendo las mujeres componentes de unidades familiares con menores, o viajando con su pareja

Acogidos	Nº PERSONAS	Total Hombres	Total Mujeres	Total Menores Hombres	Total Menores Mujeres	Total personas con diversidad funcional ó psíquica *	TOTAL por MES	TOTAL 12 MESES
Enero	322	120	70	72 **	60 *	3 *	322	
Febrero	247	123 *	45	50 *	29 *	3 *	247	
Marzo	142	94 *	20	16	12	1 *	142 *	
Abril	154	95 *	18	23 *	18 *	3 *	154 *	
Mayo	205	111 *	38	36	20	1 *	205 *	
Junio	181	100 *	35	28	18	4*	181 *	
Julio	185	115 *	34	23	13	2*	185 *	
Agosto	278	142 *	60	38	38	2*	278 *	
Septiembre	287	132 *	72	42	41	3*	287 *	
Octubre	297	163 *	60	33	41	3 *	297 *	
Noviembre	283	143 *	62	40	38	4 *	283 *	
Diciembre	206	103 *	42	30	31	4 *	206 *	
TOTALES	2787	1441	556	431	359	22 *	2787	2787

Número de bajas y causas.

Detallamos a continuación el número de bajas. Dado el carácter temporal del dispositivo de acogida Albergue Mejía Lequerica, se producen un alto número de altas y bajas. Los motivos de baja principalmente son los siguientes:

- Continuar viaje: personas y familias que viajan al norte de Europa y que utilizan la ciudad de Madrid como ciudad de tránsito.
- Personas que solicitan reingresar y finalmente reingresan: personas y familias que deciden volver al Sistema de Asilo que previamente habían abandonado

	NÚMERO DE ALTAS EN AML MÁS OCUPACIÓN MES ANTERIOR	NÚMERO DE BAJAS EN AML	DURACIÓN MEDIA DE ESTANCIA	Nº DE PERSONAS QUE CONTINUAN VIAJE	Nº DE PERSONAS QUE SOLICITAN REINGRESAR	Nº DE PERSONAS QUE FINALMENTE REINGRESAN EN SISTEMA DE ASILO	Nº DE PERSONAS QUE DERIVAMOS A OTROS RECURSOS DE LA RED DE ACOGIDA (ACCEM, CAMPAÑA DE FRÍO, CAT) U OTROS RECURSOS	Nº DE PERSONAS CON CITA EN LA OAR	Nº DE PERSONAS QUE ABANDONAN AML	Nº DE PERSONAS QUE a último día de mes no está clara la situación final
Enero	322	294	4	242	19	15	8	28	1	28
Febrero	247	226	4	161	33	24	2	29	1	21
Marzo	142	117	4	60	11	2	2	20	9	53
Abril	154	116	7	35	13	13	3	31	12	60
Mayo	205	161	5	17	13	8	24	22	2	13
Junio	181	135	8	50	27	19	8	26	22	34
Julio	185	108	11	36	20	19	22	23	9	9
Agosto	278	210	12	79	39	36	31	16	13	26
Septiembre	287	181	12	81	45	30	32	20	16	11
Octubre	297	221	10	70	81	51	39	31	30	2
Noviembre	283	194	8	69	53	20	19	26	39	37
Diciembre	206	158	14	66	54	31	31	16	18	0
TOTAL 12 MESES	2787	2121	99	966	408	268	221	288	172	294

Como se puede observar en la tabla, un alto número de personas deciden continuar viaje al norte de Europa, y este es el motivo de salida. Son en total 966 personas, un 34,6% del total.

Por otro lado, las personas que solicitan reingresar, se posiciona como segundo motivo de salida. El número de personas que ingresan en el Albergue debido a que son devueltas desde otros países europeos en aplicación del Reglamento de Dublín va en aumento en la segunda parte del año, serían 268 (Reingreso en sistema de asilo), y 221 (Cita en la OAR): 489, un 17,52% del total de personas acogidas.

Otro perfil que decide reingresar son las personas que ingresan inicialmente en el Albergue con intención de viajar al norte de Europa y finalmente deciden permanecer en España. Una de las finalidades por las que se creó el Albergue era precisamente proporcionar la información a las personas que desean viajar para que tengan conocimiento de la aplicación del Reglamento de Dublín y del riesgo de ser devueltas de nuevo a España. Según avanza el año, al ingresar en el Albergue mayor número de personas procedentes del aeropuerto, en aplicación del Reglamento de Dublín, aquellas personas que desean viajar pueden contrastar la información proporcionada por el equipo técnico del Albergue Mejía Lequerica, y toman su decisión conociendo que pueden ser realmente devueltos después de haber viajado.

Por otro lado, las personas que son “Derivadas a otros Recursos de la Red de Acogida” corresponden normalmente a dos tipos de perfiles. Personas que han sido solicitantes de protección internacional o refugiadas, pero han perdido los derechos de ser acogidas dentro del Sistema de Asilo Estatal, ya sea por denegación de la protección, porque ya habían residido previamente en Centro de Acogida y fueron

expulsadas, o ya cumplieron tiempo de estancia. El segundo perfil, son personas inmigrantes, con o sin permiso de residencia/trabajo, y que por tanto no tienen acceso en ningún caso a la Red de protección de asilo. El número total de personas derivadas son 221. Este número aumenta a partir del momento en que se abre el número de personas a acoger dentro del “Perfil vulnerable”, en el mes de julio, donde aumentan las derivaciones de personas que se encuentran a la espera de recurso o ayuda y que se encuentran en situación de calle.

A continuación se exponen las tablas de las nacionalidades acogidas durante los doce meses del año. Se acoge durante el periodo hasta 87 nacionalidades diferentes, procedentes de países de Oriente Medio, Europa del Este, África, América Latina, etc.

Se Incluyen únicamente aquellas nacionalidades que superan el 1%

	TOTAL 12 meses	PORCENTAJE
Argelia	80	2,87%
Bulgaria	44	1,58%
Camerun	53	1,90%
Colombia	34	1,22%
España	39	1,40%
Honduras	29	1,04%
Marruecos	277	9,94%
Palestina	128	4,59%
R.Guinea	43	1,54%
Rumania	35	1,26%
Siria	1417	50,84%
Ucrania	71	2,55%
Venezuela	53	1,90%
TOTAL	2787	

En conclusión, la tipología de personas acogidas, corresponde a los siguientes rasgos:

Hombres: 72% de las personas adultas

País de procedencia: Siria como país mayoritario, con un 50,84%, seguido de Marruecos, 9,94%, y Palestina, 4,59%

Se acogen tanto familias el número total de familias acogidas en los 12 meses son 446, como personas solas, siendo en la mayor parte de los meses mayor el número de personas acogidas en familia: 59,85 % por un 40,15% de personas solas acogidas.

A continuación se recoge la tabla comparativa entre familias y personas solas acogidas desde enero a diciembre de 2016.

	FAMILIAS	TOTAL PERSONAS EN FAMILIA	PORCENTAJE	PERSONAS SOLAS	PORCENTAJE	TOTAL	MEDIA COMPOSICIÓN UNIDAD
Enero	59	263	81,68%	59	18,32%	322	4,46
Febrero	45	169	68,42%	78	31,58%	247	3,76
Marzo	18	62	43,66%	80	56,34%	142	3,44
Abril	15	65	42,21%	89	57,79%	154	4,33
Mayo	42	122	59,51%	83	40,49%	205	2,90
Junio	24	94	51,93%	87	48,07%	181	3,92
Julio	30	94	50,81%	91	49,19%	185	3,13
Agosto	45	169	60,79%	109	39,21%	278	3,76
Septiembre	53	187	65,16%	100	34,84%	287	3,53
Octubre	42	157	52,86%	140	47,14%	297	3,74
Noviembre	41	165	58,30%	118	41,70%	283	4,02
Diciembre	32	121	58,74%	85	41,26%	206	3,78
TOTAL	446	1668	59,85 %	1119	40,15 %	2787	3,74

Procedencia: la mayor parte de las personas son derivadas por SAMUR Social, en caso de encontrarse en la ciudad de Madrid, o vienen directamente desde el Aeropuerto de Barajas, cuando se trata de personas que llegan a España desde otros países europeos en aplicación del Reglamento de Dublín. Al finalizar el año empiezan a aumentar las derivaciones realizadas de forma interna desde CEAR.

4. FORMACIÓN

En el año 2009 se incorporó al Plan Municipal de Formación la acción formativa denominada **“Atención a la Población Inmigrante”**. El curso está destinado a las trabajadoras y a los trabajadores sociales de los Servicios Sociales Municipales de los 21 distritos de Madrid, al equipo técnico del Samur Social, de Madrid Salud y del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. Se pretende así dotar a la plantilla municipal de las herramientas y de los conocimientos necesarios para atender a la población migrante y garantizar la calidad en la atención a todas las personas madrileñas.

En 2016, se han realizado una edición de este curso a las cuales han asistido 16 profesionales municipales.

Se han impartido las materias siguientes:

- Perfil sociodemográfico de la ciudad de Madrid. Implicaciones sociales y económicas de la inmigración.
- Políticas y servicios municipales en inmigración.
- Intervención social con personas inmigrantes.
- Comunicación intercultural. Claves
- Derechos de las personas extranjeras en España. Arraigo, Reagrupación, Tarjeta de residencia, Nacionalidad. Régimen sancionador.

El curso incluye visitas al Centro de Acogida San Blas y a las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante

Asimismo, el Departamento de Inmigración ha colaborado en el diseño y la aportación de formadoras al curso de **“Atención al Ciudadano Inmigrante”** organizado para el personal funcionario de las Oficinas de Atención al Ciudadano. Durante 2016, se ha realizado una sesión a la cual asistieron 16

5. OTROS ACTOS DEL DEPARTAMENTO

a. Jornada Técnica sobre el Derecho a la Alimentación:

Se celebró el día 22 de septiembre.

Esta actuación se enmarca dentro de las medidas que el Ayuntamiento de Madrid está poniendo en marcha para determinar las mejores estrategias e instrumentos para abordar el derecho a la alimentación y las carencias alimentarias de la población más vulnerable principalmente el colectivo de inmigrantes que tiene especiales dificultades para acceder a una alimentación adecuada.

b. Exposición de fotos de personas refugiadas.

Se celebró con motivo del Día Mundial del Refugiado que se celebra el 20 de junio.

Edición y montaje de fotos para mostrar a la ciudadanía madrileña y a las personas que visitan la ciudad las condiciones que sufren, cada día, las personas que han tenido que abandonar sus hogares para poder sobrevivir.

c. Seminario Técnico sobre los derechos de los Refugiados y de las Refugiadas y las respuestas desde la Administración Local.

Se celebró el día 19 de diciembre

Este seminario pretendía ser un espacio de reflexión y posicionamiento del papel que debe ejercer los Ayuntamientos ante el desafío de la integración y la acogida de nuevos vecinos y nuevas vecinas.

**MEMORIA ACTIVIDAD 2016
SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA
EMERGENCIA RESIDENCIAL**

SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL

A. INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA

La Oficina de Intermediación Hipotecaria es un servicio que arranca el 15 de julio de 2015 con el objetivo de intermediar entre las personas /familias sobreendeudadas y las Entidades Financieras por la adquisición de su vivienda habitual.

El Servicio ofrece:

- Atención Social
- Estudio sobre la capacidad económica de las personas/ familias sobreendeudadas
- Intermediación con la Entidad Financiera y/o de Crédito para llegar a un acuerdo

Se accede al mismo a través de los canales de Línea Madrid, con una cita previa.

Los requisitos establecidos para solicitar la intermediación son:

- Que la vivienda esté situada en el municipio de Madrid
- Que los solicitantes estén empadronados en Madrid
- No ser propietario de otra vivienda
- Que el coste del préstamo solicitado no supere la cantidad de 300.000 €
- Que previamente no haya habido acuerdo con la entidad financiera

Durante el año 2016, el Servicio se ha prestado por el equipo de funcionarias municipal junto con la colaboración de enero a 31 de agosto, de la Fundación Signum. A partir de septiembre el servicio queda prestado al 100% por el equipo municipal.

A.1 Metodología de trabajo en el proceso de intermediación hipotecaria

El procedimiento de intermediación con las personas/ familias que han cumplido los requisitos, ha sido el siguiente:

- a) Información y orientación sobre la legislación vigente (RD 6/2012 de 9 de marzo; Ley Segunda Oportunidad)
- b) Apertura de expediente y recogida de documentación acreditativa.
- c) Análisis de la situación de sobreendeudamiento, con la elaboración de un estudio socioeconómico de las personas/ familias sobreendeudadas para realizar una propuesta a la entidad financiera /de crédito/ fondo de inversión
- d) Derivar el estudio socioeconómico a la Fundación Signum para la realización de la negociación con la entidad financiera/ de crédito/ fondo entre enero y agosto. A partir de septiembre este proceso se realiza por el personal funcionario.

e) Inicio de intermediación con la entidad financiera/ crédito/ fondo con el objetivo de llegar a un acuerdo entre las partes, planteando:

1. Medidas correctoras que permitieran mantener el pago de las cuotas hipotecarias, evitando el inicio del procedimiento judicial.
2. Negociar otras medidas que posibilitaran superar las dificultades de pago y evitar el riesgo de perder la vivienda, en los supuestos en los que las entidades financieras/ de crédito/ fondos ya hubieran iniciado los procedimientos judiciales.
3. Evitar en lo posible los lanzamientos de las personas/familias en situación de vulnerabilidad de las viviendas, negociando con las entidades propietarias tras la ejecución hipotecaria, alguna medida especial que evitase que los ocupantes pudieran quedar en una situación de desprotección respecto al alojamiento.

Las personas/ familias solicitantes han sido informadas de la metodología de intervención, teniendo que cumplir y aceptar los siguientes requisitos, trabajados específicamente en las entrevistas previas al contacto con la entidad:

1. Aceptación voluntaria de la intermediación y el compromiso de participación activa en la formulación de la propuesta realizada.
2. Que su vivienda habitual y única hubiera sido puesta en garantía de algún crédito, con dificultades para hacer frente a las obligaciones del pago
3. Que el préstamo solicitado no hubiera superado los 300.000 €
4. Que no dispusieran de otra vivienda alternativa
5. Que los otros bienes patrimoniales de los que dispusiera el deudor/ deudores, no tuvieran valor suficiente para hacer frente al crédito hipotecario (en 2016 el criterio para establecer los ingresos insuficientes, ha sido el establecido por el INE y Eurostat de 15.692 € anuales como índice de umbral de riesgo de pobreza en el conjunto de la unidad convivencial).



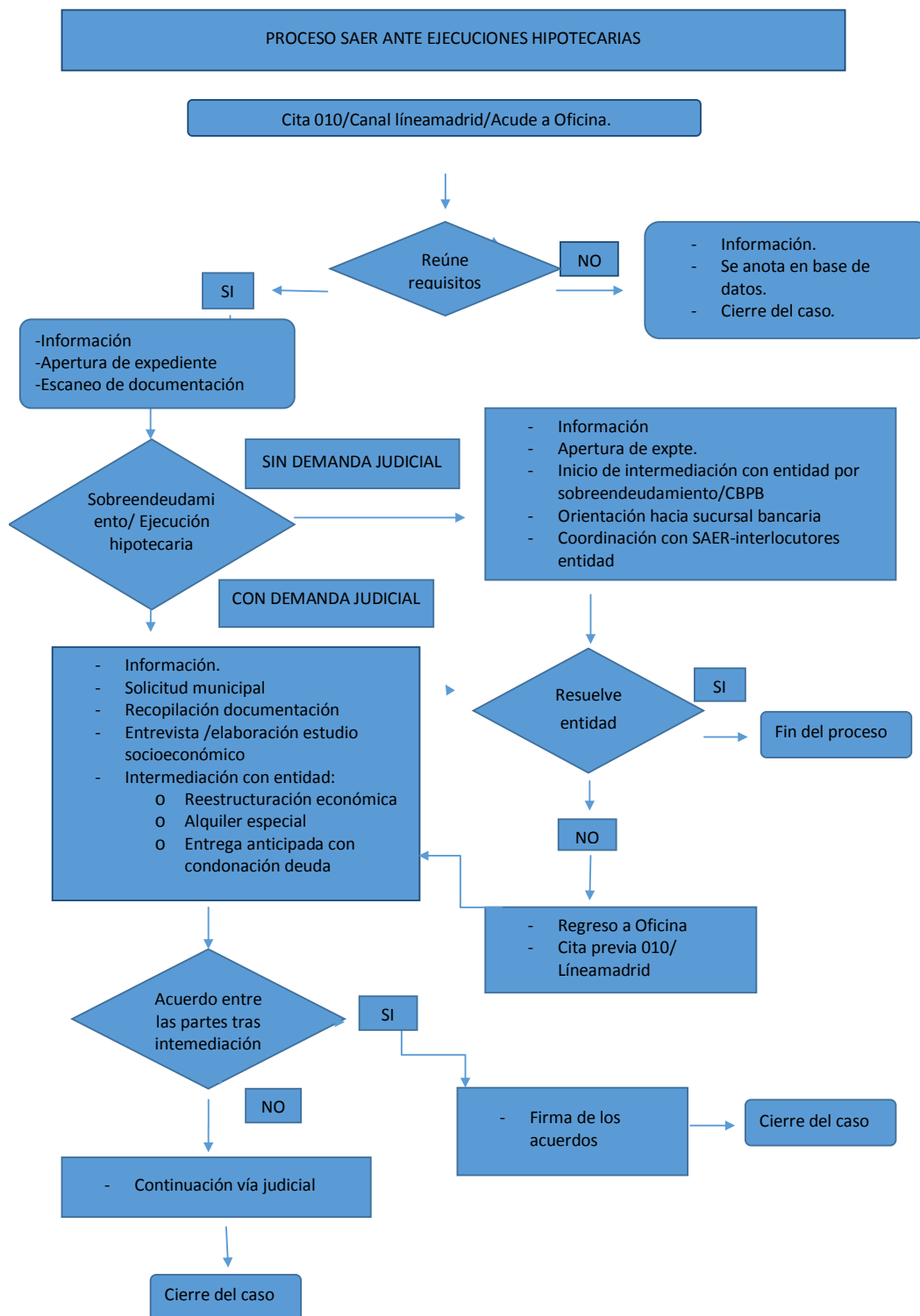
- f) Propuesta de resolución entre los agentes intervinientes, ajustándose al marco normativo y teniendo en cuenta la situación social y la capacidad económica de la familia, con el objetivo de conseguir un acuerdo entre las partes.

Para ello se han realizado las siguientes tareas:

1. Analizar la documentación necesaria para la información y asesoramiento acerca de las consecuencias del impago de la hipoteca.
2. Asesorar y planificar con los afectados las actuaciones jurídicas y económicas necesarias en función de la fase en la que se encontrase la situación familiar y la deuda hipotecaria.
3. Elaboración de un plan de pagos ajustado a la capacidad económica de la persona o familia afectada, con el objetivo de conseguir hacer frente a las obligaciones del crédito, garantizando a su vez la cobertura de las necesidades básicas de las mismas y, en caso de que fuera necesario, negociar otras soluciones, como la dación en pago de la vivienda, la entrega anticipada de llaves y condonación de la deuda, alquileres sociales u otras medidas.

En las situaciones en las que se ha considerado necesario la orientación jurídica previa a la intermediación o a lo largo del proceso, se ha contado con la orientación jurídica del Servicio de Asesoramiento Doméstico de la OMIC Central, prestado a través de los profesionales jurídicos expertos en productos hipotecarios y en materia de consumo.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA



ACTUACIONES DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA REALIZADOS EN EL SERVICIO

Durante el año 2016, el servicio ha prestado un total de **1.246 atenciones** a un total de **717 ciudadanos/ as** diferentes. La casuística atendida ha sido la siguiente:

Atenciones hipotecarias planteadas por ciudadanos/ as	564
Atenciones de arrendamiento planteadas por ciudadanos/ as	73
Atenciones a ciudadanos/ as en vivienda sin título legal	58
Otras consultas de vivienda planteadas	22

- Número de expedientes de intermediación abiertos en el servicio durante el año 2016:

De los 717 ciudadanos/ as atendidos, se han generado un total de **564** expedientes hipotecarios durante el transcurso del año.

Atenciones hipotecarias abiertas en 2016	Expedientes de intermediación remitidos a F. Signum entre el 1 de enero y 31 de agosto de 2016	Expedientes de intermediación abiertos del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2016
564	400	107

ACTUACIONES DE LA FUNDACIÓN SIGNUM EN EL PROCEDIMIENTO DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA DE ENERO A AGOSTO DE 2016

La intermediación realizada por la Fundación Signum durante 2016, se ha realizado en el marco de un contrato menor (iniciado en julio de 2015 y finalizado el 15 de enero de 2016) y posteriormente a través de un Convenio de subvención nominativa, denominado “CONVENIO SUBVENCIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA FUNDACIÓN NOTARIAL SIGNUM PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS, PARA EL DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE ACCIONES DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA, PARA EL SOSTENIMIENTO DE LA VIVIENDA HABITUAL DE FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, DURANTE 2016.”.

El objeto de la contratación ha pretendido aplicar las ventajas y bondades de una metodología de negociación con las entidades bancarias dirigido a personas y familias que se encontraban en una situación de vulnerabilidad y que habían concertado un crédito hipotecario. La intermediación se plantea como una ayuda en la reducción de tiempos y costes para encontrar las mejores soluciones a los problemas derivados de los procesos de ejecuciones hipotecarias, de los conflictos civiles entre los vecinos y las entidades financieras para una mejor resolución de los procesos judiciales abiertos, así como evitar los futuros.

El sobreendeudamiento familiar que se ha producido en los últimos años y que tiene su origen en la necesidad de las familias de obtener financiación para la adquisición de viviendas en un mercado alcista a un precio elevadísimo, se ha convertido en un problema de primer orden no sólo para la ciudadanía, sino también para la economía productiva de nuestro país. La Fundación Notarial SIGNUM había creado este programa para intervenir ante esta situación con un proyecto integral de intermediación hipotecaria que se inicia protegiendo a los consumidores frente a nuevos casos de endeudamiento, se continúa tratando de paliar la situación de las personas ya afectadas mediante un sistema de mediación con las entidades financieras.

Las actuaciones realizadas en el marco de este convenio han sido:

a) Intermediaciones Hipotecarias:

- Un total de **392** Intermediaciones hipotecarias iniciadas con los vecinos de Madrid, proporcionados por el ayuntamiento de Madrid, siguiendo las actuaciones y metodología prevista.
- Un total de **11** intermediaciones en relación a una expropiación realizada por el Ayuntamiento en el que los afectados, tenían créditos hipotecarios con el objeto de llegar a acuerdos entre los afectados, sus representantes legales, y las entidades financieras en el marco de los justiprecios gestionados desde el Á.G. de Desarrollo Urbano Sostenible.

Desde el 1 de enero hasta el 31 de agosto se remitieron a la Fundación Signum, un total de **392** expedientes para la intermediación con entidades financieras. Los resultados de la negociación de estos casos han sido los siguientes:

Actas finales con acuerdo entre las partes	187 expedientes
Actas finales sin acuerdo entre las partes	180 expedientes
Expedientes devueltos	8 expedientes
Situaciones sin interlocutor con entidad financiera	7 expedientes
Situaciones en las que el ciudadano no acudió a las citas	10 expedientes
Número total expedientes	392

b) Formación:

- Se han realizado cuatro jornadas de formación dirigidas al personal de la Oficina de Intermediación hipotecaria del Ayuntamiento de Madrid, durante mayo de 2016, sobre las siguientes materias:
 - 5) Mediación e intermediación hipotecaria.
 - 6) Código de buenas prácticas bancarias.
 - 7) Procedimiento de Ejecución Hipotecaria, la Ley de Enjuiciamiento Civil.
 - 8) Insolvencia de la persona física y Expediente Extrajudicial, Ley 2ª oportunidad.

A.2 ACTUACIONES DE INTERMEDIACIÓN REALIZADAS DESDE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2016 POR LA PLANTILLA DEL SERVICIO

A partir del 1 de septiembre de 2016, es la plantilla municipal del servicio la que realiza todo el proceso de intermediación hipotecaria.

En este tiempo, se han abierto 149 expedientes, de los cuales 107 se corresponden con atenciones de información, orientación e inicio de intermediaciones con entidades financieras, estando estas intermediaciones a 31 de diciembre en proceso de negociación.

Por otro lado, los expedientes derivados a la Fundación Signum que no se cerraron a 31 de agosto, han sido asumidos por el equipo técnico del servicio, siendo un total de **99** los casos que estaban en esta situación. Esto es así porque gran parte de los acuerdos entre entidades y ciudadanos en los que las viviendas habían sido adjudicadas a las entidades financieras en el procedimiento judicial, estaban pendientes de que se publicaran los decretos de adjudicación para poder materializar las condonaciones a los ciudadanos sobreendeudados o realizar los contratos de alquiler en las viviendas.

B. ACTUACIONES ANTE LANZAMIENTOS NO HIPOTECARIOS PROMOVIDOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS (OCUPACIONES DE VIVIENDAS POR PERSONAS Y FAMILIAS VULNERABLES)

El A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, desde su Departamento de Coordinación y Gestión de Atención Social Primaria de la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia Social ha realizado un trabajo de coordinación con los 21 distritos ante los lanzamientos judiciales no hipotecarios de familias en situación de vulnerabilidad cuyas entidades financieras habían promovido el lanzamiento por ser viviendas ocupadas.

Los Servicios Sociales de ASP, vienen interviniendo con familias vulnerables que residen en viviendas ocupadas, cuyos propietarios son entidades de crédito. Este fenómeno ha ido aumentando durante los años de la crisis económica y antes del estallido de la burbuja inmobiliaria, por el gran número de ejecuciones hipotecarias que se promovieron desde la entidades de crédito; el stock existente de promociones de viviendas que no llegaron al mercado inmobiliario y otras circunstancias relacionadas con la vivienda, el desempleo y la ausencia de recursos económicos de personas y familias de los sectores sociales más desfavorecidos, entre otros factores de riesgo.

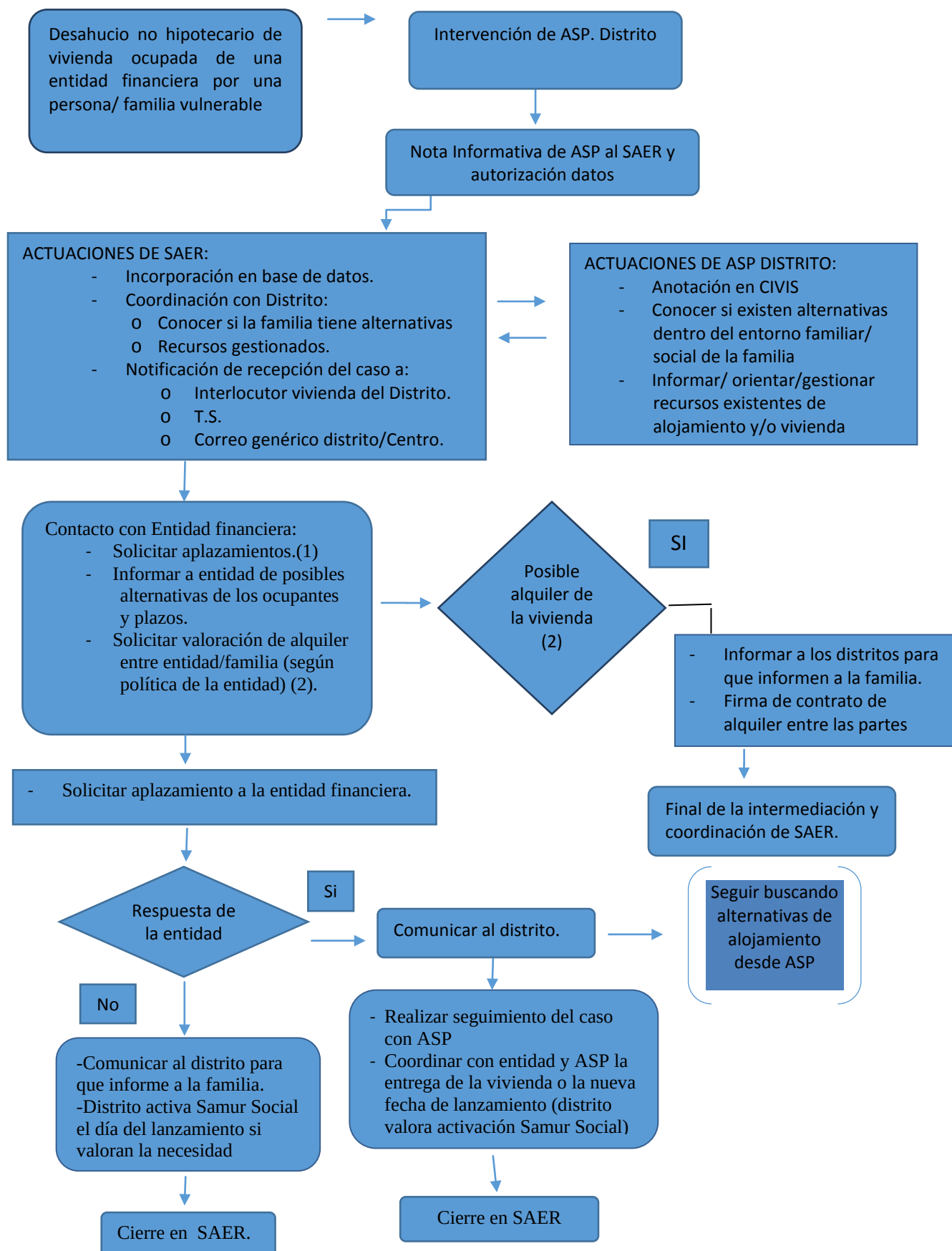
Desde 2015 y en el marco de colaboración y de celebración de algunos convenios entre el Ayuntamiento, a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo y las entidades financieras, se desarrolla un trabajo de coordinación entre los profesionales de la red de ASP de los 21 distritos, los técnicos del Departamento de Coordinación y Gestión de la ASP, la Coordinación General del Área y las entidades financieras propietarias de las viviendas, para trabajar conjuntamente ante estos lanzamientos garantizando el seguimiento y la puesta en marcha de recursos de alojamiento alternativo por parte del Ayuntamiento; el apoyo económico a través de la gestión de las ayudas económicas, intervenciones de emergencia a través del Samur Social y la colaboración de las entidades financieras realizando aplazamientos de estos lanzamientos y/o firmando convenios de colaboración con el A. G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y la EMVS cediendo viviendas de su titularidad a los convenios firmados para tales fines.

Con fecha **28 de enero de 2016**, la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo del Ayuntamiento de Madrid y la sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria SA (SAREB), firman un convenio de cesión de 300 viviendas de dicha sociedad a la EMVS para la elaboración de contratos de arrendamiento social.

Así en mayo de 2016, desde la OIH se inicia el trabajo de intermediación en estos supuestos, aumentando así las funciones e iniciando actuaciones directas con los expedientes remitidos por ASP con las entidades financieras, para solicitar aplazamientos de los lanzamientos u otras soluciones habitacionales entre los ocupantes en situación de vulnerabilidad y la propiedad.

Desde esta fecha, las funciones de la OIH se amplían, pasando a intermediar con entidades financieras en relación a estos lanzamientos no hipotecarios.

El procedimiento de trabajo en estos supuestos es el siguiente:

PROCESO DE COORDINACIÓN ENTRE ASP DISTRITOS Y SAER ANTE LANZAMIENTOS DE VIVIENDAS OCUPADAS DE ENTIDADES FINANCIERAS. NO REQUIERE ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL SERVICIO.



Respecto al trabajo de coordinación entre ASP y la Oficina, a lo largo de 2016 se remitieron un total de **916 Notas Informativas** para intermediación con entidades financieras de familias vulnerables en intervención social. La distribución por distritos se refleja en la siguiente tabla:

EXPEDIENTES REGISTRADOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016																						
Distrito	CENTRO	ARGANZUELA	RETIRO	SALAMANCA	CHAMARTIN	TETUAN	CHAMBERI	FUENCARRAL	MONCLOA	LATINA	CARABANCHEL	USERA	PUENTE VALLECAS	MORATALAZ	CIUDAD LINEAL	HORTALEZA	VILLAVEDE	VILLA DE VALLECAS	VICALVARO	SAN BLAS	BARAJAS	TOTAL
Enero 16	0	1	1	1	1	7	1	1	0	7	5	0	14	1	4	1	3	4	2	6	0	60
Febrero 16	2	4	1	0	2	7	1	3	1	8	6	6	23	0	6	1	11	2	0	5	1	90
Marzo 16	10	5	0	1	0	3	0	1	1	6	8	12	24	2	3	0	13	3	2	10	1	105
Abril 16	1	4	1	0	1	7	4	3	2	3	6	1	13	0	2	0	9	0	3	4	0	64
Mayo 16	7	5	1	1	2	3	0	1	2	10	9	9	15	0	8	0	3	1	5	5	1	88
Junio 16	5	2	1	2	1	12	1	1	1	11	10	5	16	0	7	4	13	5	3	7	0	107
Julio 16	1	2	0	0	1	5	0	0	0	7	16	3	7	3	6	2	11	2	1	1	0	68
Agosto 16	2	1	0	0	0	5	0	2	1	3	3	0	5	0	2	1	6	1	1	0	0	33
Septiembre 16	2	0	0	1	0	4	0	1	1	6	6	1	12	2	0	2	9	3	1	1	0	52
Octubre 16	5	2	2	0	2	5	0	1	1	8	5	4	16	0	8	1	7	4	1	5	0	77
Noviembre 16	2	10	0	0	1	9	5	4	1	10	12	5	12	0	4	6	15	8	1	1	0	106
Diciembre 16	2	3	1	0	0	2	0	2	2	8	2	2	12	0	5	2	14	3	1	4	1	66
	39	39	8	6	11	69	12	20	13	87	88	48	169	8	55	20	114	36	21	49	4	916

Respecto a la resolución y cierre de actuaciones, durante 2016 se cerraron con algún tipo de alternativa habitacional un total de **285** expedientes.

Respecto a los expedientes no cerrados de familias vulnerables, en la mayoría de las situaciones, se han ido negociando con las entidades aplazamientos de los lanzamientos, con el compromiso de seguir realizando un seguimiento e intervención social intensiva por parte de los Servicios Sociales de ASP y la búsqueda de alternativas de alojamiento a corto/ medio plazo.



EXPEDIENTES CON RESOLUCIÓN DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016

Expedientes	Distrito																					
Resolución	ARGANZUELA	BARAJAS	CARABANCHEL	CENTRO	CHAMARTIN	CHAMBERI	CIUDAD LINEAL	FUENCARRAL	HORTALEZA	LATINA	MONCLOA	MORATALAZ	PUENTE VALLECAS	RETIRO	SALAMANCA	SAN BLAS	TETUAN	USERA	VICÁLVARO	VILLA DE VALLECAS	VILLAVEDE	Total general
ACUERDO										1			3							1	1	6
ALOJAMIENTO RED SOCIOFAMILIAR	3		2	1	3	1	3			2		1	7	2		5	2	1	1	3	2	39
ALQUILER CON AYUDA ECONOMICA MUNICIPAL																	3					3
ALQUILER CUENTA PROPIA	2		1	2	1	1	7			3	1		5	1	1	5	2	3		1	2	38
ALQUILER HABITACIÓN							1						2									3
ALQUILER SOCIAL BANCOS			2										1				3	1			2	9
EJECUTADO (SIN INFORMACION)				2						1			2							1		6
ENTREGA VOLUNTARIA DE LLAVES							1															1
ILOCALIZABLE																1	1					2
NO CUMPLE REQUISITOS							1		1	2			1					2				7
OCUPACION VIVIENDA																	1					1
OIH				1																		1
PROYECTO ANI		1																				1
RECHAZA ALTERNATIVAS PROPUESTAS																	1	1		1		3
RECURSO SAMUR SOCIAL			1										1						1			3
RECURSOS ALOJAMIENTO DISTRITAL	1			3						1										1		6
RECURSOS INICIATIVA SOCIAL							1			2			1								1	5
SAMUR SOCIAL		1																				1



VIVIENDA EMERGENCIA RESIDENCIAL (EMVS)	11		9	7	1	3	12	5		19	5	1	27	1		3	16	5	2	7	4	138
VIVIENDA EMVS	1									1										1	2	5
VIVIENDA IVIMA																	1					1
VIVIENDA VACIA	1									1												2
VIVIENDAS DE INTEGRACION SOCIAL (VIS/PARRAL)													2	1								3
VIVIENDAS EMVS-BANCOS																1						1
Total general	19	2	15	16	5	5	26	5	1	33	6	2	52	5	1	15	30	13	4	16	14	285

Del total de los 285 expedientes con resolución y cerrados en 2016, un total de **192** se han cerrado entre mayo y diciembre de 2016, periodo en el que se empiezan a gestionar estas intermediaciones desde el servicio, aumentando en la intermediación el número de profesionales respecto a la etapa anterior.

EXPEDIENTES CON RESOLUCIÓN DE MAYO A DICIEMBRE DE 2016

Expedientes	Distrito																			
Resolución	ARGANZUELA	BARAJAS	CARABANCHE	CENTRO	CHAMARTIN	CHAMBERI	CIUDAD LINEAL	FUENCARRAL	HORTALEZA	LATINA	MONCLOA	MORATALAZ	PUEBLO	PUENTE VALLECAS	RETIRO	SALAMANCA	SAN BLAS	TETUAN	USERA	VICÁLVARO
ACUERDO													2							1
ALOJAMIENTO RED SOCIOFAMILIAR	3				2	1	3			1			4	2			2	1	1	2
ALQUILER CON AYUDA ECONOMICA MUNICIPAL																		2		
ALQUILER CUENTA PROPIA	2			2	1		6			3	1		4			1	4	2	3	
ALQUILER HABITACIÓN													1							
ALQUILER SOCIAL BANCOS			1										1						1	1
Total general																				



EJECUTADO (SIN INFORMACION)				2						1			1						1		5	
ILOCALIZABLE																1					1	
NO CUMPLE REQUISITOS							1		1	2			1				2				7	
OCUPACION VIVIENDA																1					1	
PROYECTO ANI		1																			1	
RECURSO SAMUR SOCIAL			1									1						1			3	
RECURSOS ALOJAMIENTO DISTRITAL	1			3						1									1		6	
RECURSOS INICIATIVA SOCIAL										1										1	2	
VIVIENDA EMERGENCIA RESIDENCIAL (EMVS)	6		6	5		3	9	2		16	4	1	17	1			12	3	2	7	2	96
VIVIENDA EMVS																				1	2	3
VIVIENDA IVIMA																1						1
VIVIENDA VACIA										1												1
VIVIENDAS DE INTEGRACION SOCIAL (VIS/PARRAL)													1									1
Total general	12	1	8	12	3	4	19	2	1	26	5	1	33	3	1	6	20	10	3	13	9	192

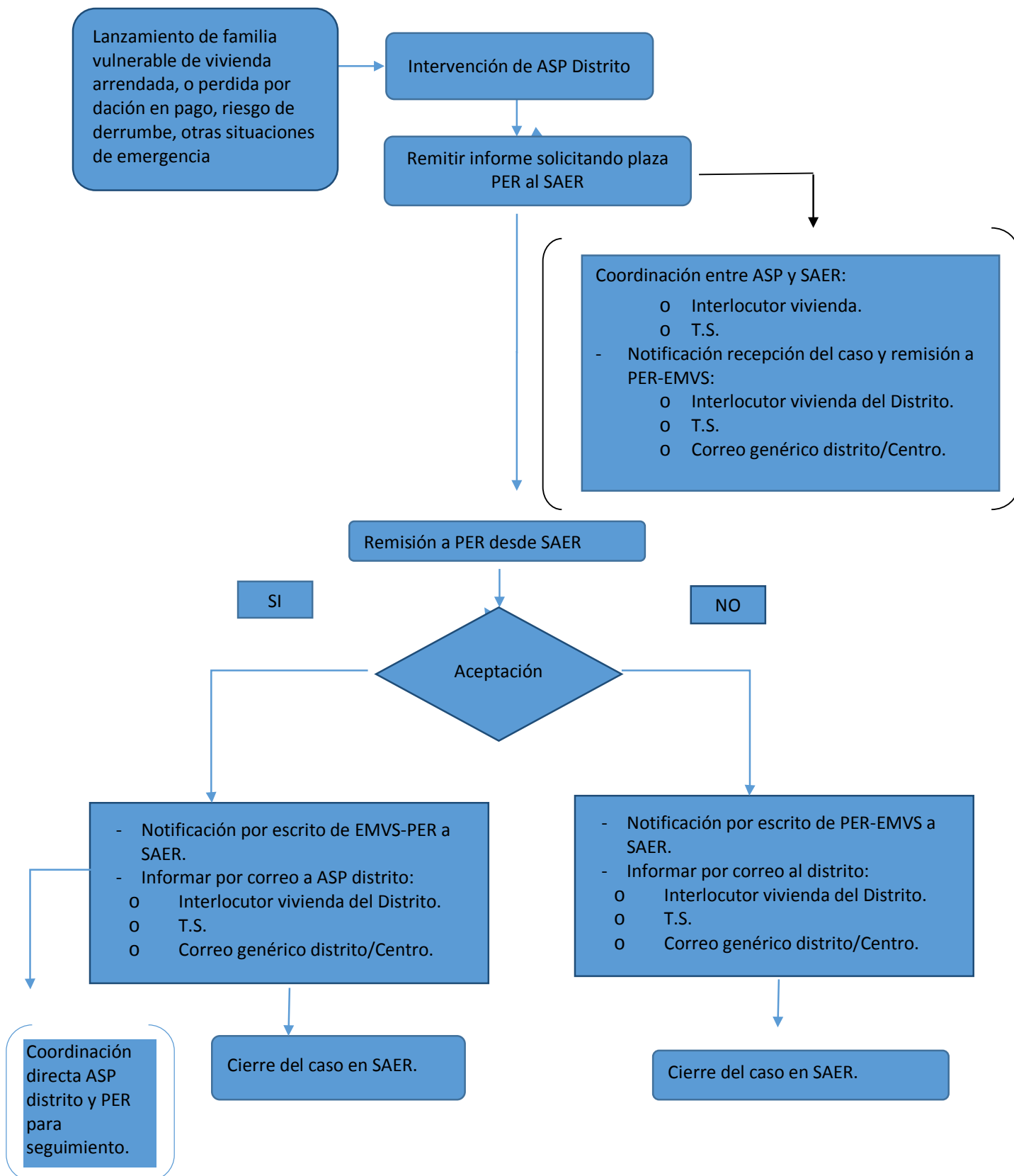
C. COORDINACIÓN ENTRE ASP Y EL SAER CON LA EMVS EN RELACIÓN AL CONVENIO DE EMERGENCIA RESIDENCIAL

El **4 de enero de 2016** se firma un Convenio entre el AG. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y la EMVS para dar respuestas de emergencia, en situaciones sobrevenidas de pérdida de vivienda de familias en situación de vulnerabilidad.

Desde mayo de 2016, la OIH /SAER, coordina las peticiones de vivienda en el marco de este convenio con la EMVS, que remiten los Centros de ASP de los distritos.

Desde este servicio se canaliza, tanto la petición de las viviendas, como la comunicación y respuesta que tras la valoración realizada por las profesionales del Programa de Emergencia Residencial se realiza. Posteriormente y tras la adjudicación temporal de la vivienda, la coordinación se realiza entre los profesionales del Centro de ASP que realizó la derivación y las responsables del programa de Emergencia Residencial.

El proceso de coordinación establecido es el siguiente:

PROCESO DE COORDINACIÓN ASP DISTRITOS-SAER CON EMVS-PER PARA CONCESIÓN DE PLAZA DE
VIVIENDA DE EMERGENCIA.



Los informes remitidos desde los Servicios Sociales de ASP al Programa de Emergencia Residencial en 2016 han sido en total **246** informes. La solicitud por distritos ha sido la siguiente:

Expedientes Enviados a PER	
Distrito	Total
ARGANZUELA	21
BARAJAS	2
CARABANCHEL	29
CENTRO	14
CHAMARTIN	2
CHAMBERI	6
CIUDAD LINEAL	17
FUENCARRAL	7
HORTALEZA	8
LATINA	23
MONCLOA	9
MORATALAZ	2
PUENTE VALLECAS	38
RETIRO	1
SALAMANCA	1
SAN BLAS	8
TETUAN	21
USERA	12
VICÁLVARO	6
VILLA DE VALLECAS	9
VILLAVERDE	10
Total general	246

Respecto a la adjudicación de vivienda de emergencia por parte de la EMVS, en 2016 se han adjudicado un total de **123** viviendas. La resolución por distritos es la siguiente:

Expedientes Adjudicación PER	
Distrito	Total
ARGANZUELA	15
CARABANCHEL	15
CENTRO	6
CHAMBERI	3
CIUDAD LINEAL	10
FUENCARRAL	5
HORTALEZA	3
LATINA	12
MONCLOA	4
MORATALAZ	1
PUENTE VALLECAS	17
SAN BLAS	2
TETUAN	11
USERA	7
VICÁLVARO	4
VILLA DE VALLECAS	5
VILLAVEVERDE	3
Total general	123

PERSONAL DE LA OIH/SAER EN 2016

Durante la mayor parte del año 2016 la OIH/ SAER, ha funcionado con un equipo formado por 8 personas, procedente de diferentes Departamentos del AG de Equidad y de otros Departamentos de ASP. En el curso del año 2016, se ha creado la relación de puestos de trabajo y se ha promovido la publicación de diferentes concursos para adscribir al personal. La resolución final del proceso selectivo, implicará el aumento de la plantilla, con un total de 16 puestos de trabajo, entre personal administrativo, técnico y jurídico. El servicio se ha creado con una estructura de Departamento, perteneciente a la nueva D. G. de Integración Comunitaria y Emergencia Social, también creada en noviembre de 2016.

MEMORIA ACTIVIDAD 2016
DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y PERSONAS SIN HOGAR

DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y PERSONAS SIN HOGAR

PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES.

La Emergencia Social constituye una realidad que está presente en nuestra sociedad. Se trata de situaciones imprevistas en relación al tiempo, en el espacio en el que se produce y en la situación en la que se presenta, favoreciendo, 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 municipal de Emergencia Social que da respuesta a las situaciones individuales, familiares y colectivas, cuando las personas que residen 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 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 aquella situación que puede desembocar en estados de vulnerabilidad y de desprotección social, 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 restablecimiento 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 y consolidación 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 ya

que atiende a toda la población y, a su vez, es la puerta de entrada a la Red de Servicios Sociales para algunas personas que viven situaciones concretas. Pero a su vez desarrolla un modelo de intervención especializado para dar respuesta a las emergencias sociales, ya que las mismas suponen 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.

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 estas situaciones 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.

EL SERVICIO DE SAMUR SOCIAL.

El Samur Social se puso en marcha 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. Se puede afirmar que el Samur Social ha encontrado un espacio definido como dispositivo complementario, con relación a otros servicios de emergencia posibilitando así una respuesta global integral 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.

Objetivos del SAMUR SOCIAL:

- a. Intervenir en todas aquellas situaciones de emergencia social, tanto individuales como colectivas.
- 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 pernoctando en las calles de Madrid.
- e. Gestionar a través de la Puerta Única de Entrada (PUE) a la red municipal de centros, el conjunto de plazas de la misma.

Recursos humanos:

Los 189 profesionales del Samur SOCIAL están repartidos de la siguiente manera:

- 10 profesionales con funciones de coordinación o mandos.
- 51 profesionales que prestan servicio en la Central del Samur Social (Trabajadores Sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Administrativos y Asistencia Interna,).
- 128 profesionales que actúan directamente en la calle (trabajadores sociales, Auxiliares de Servicios Sociales).

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 intervención en calle que realizan las Unidades móviles y Equipos de Calle. Además posee una Unidad de Estancias Breves con 20 plazas de capacidad para dar respuesta a las Emergencias Sociales.
- 1 Base Operativa que funciona como centro de apoyo a la atención de emergencias colectivas denominado CEMUS (Centro Municipal de Urgencias Sociales). Además cuenta con un almacén central logístico donde se encuentra todo el material necesario para atender los primeros momentos de una emergencia social (ropa, víveres básicos necesarios, mantas, colchones, grupos electrógenos, etc.).
- 12 plazas de Acogida para Personas Sin Hogar.
- Equipos de Intervención en la calle: 15 Unidades Móviles y 18 Equipos de Calle.

- 12.000 estancias año a través de recursos alternativos de alojamiento, para atender situaciones de emergencias que se puedan producir con motivo de desahucios, lanzamientos, llegadas de refugiados, etc.
- Plazas de alojamiento específicas concertadas con otros servicios de la Administración Pública, 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.
- Prestaciones económicas y materiales para garantizar la respuesta a las necesidades básicas que surgen en una Emergencia social.

La Central de Samur Social.

Proporciona información y orientación sobre los Servicios Sociales y sus prestaciones siendo su principal objetivo atender a las emergencias sociales realizando la intervención directa bien desde la sede Central o desplazándose al lugar donde se ha producido la necesidad o emergencia social.

La Central de Samur Social es el lugar desde el que se coordinan todas las actuaciones que exigen la respuesta integral a cualquier situación de emergencia individual, colectiva.

En el año 2016, se han recibido en la Central del Samur Social **58.631** llamadas, lo que supone un aumento de **2.826** llamadas si se compara con las 55.805 llamadas gestionadas en 2015.

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 anual contra el Frío.

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LLAMADAS	
Meses	Nº Llamadas
Enero	4872
Febrero	5240
Marzo	5199
Abril	4908
Mayo	4453
Junio	4299
Julio	4838
Agosto	4745
Septiembre	4809
Octubre	5219
Noviembre	5137
Diciembre	4912
Total	58.631

En relación a las llamadas recibidas el sector que más ha demandado atención son las Personas Sin Hogar, representando el 65% y el menor corresponde a los menores con un 2%.

ATENCIONES TELEFÓNICAS POR SECTORES DE POBLACIÓN

	2012	2013	2014	2015	2016
Personas Sin Hogar	64%	64%	63%	64%	65%
Población inmigrante	6%	6%	7%	6%	5%
Mayores	10%	11%	12%	12%	14%
Familias	3%	4%	5%	4%	4%
Menores	1%	1%	2%	2%	2%
Resto de Población	16%	14%	11%	12%	10%

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 2016, un total de 78. En el siguiente cuadro, se relacionan el número y el tipo de emergencias colectivas.



Incendio	Derrumbamiento edificio	Inundación	Explosión	Otros	Total
44	29	1	2	2	78

Grandes Emergencias.

Durante 2016, afortunadamente no se produjo ninguna Gran Emergencia o Catástrofe

Ayudas económicas para Emergencias Sociales.

En las distintas intervenciones el Samur Social, además de garantizar la cobertura de las necesidades básicas dispone de recursos económicos para dar una respuesta rápida a otras necesidades de tipo económico como; Alojamiento, billetes de transportes, adquisición de medicinas, compra de comida etc. que se proporciona directamente a la persona que lo necesita.

A continuación se recoge una comparativa de los últimos años, donde se detallan las ayudas de este tipo gestionadas desde el Samur Social.

Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ayudas	379	592	672	1012	1.806	1.145
Importe	36.692,03€	129.102,55€	127.038,83€	248.338€	531.171,30€	275.783,02€

Como se observa, se vuelve en el año 2016 a la tónica de los años anteriores al 2015. En ese año, se produjo un importante crecimiento de Ayudas de Emergencia, entre otras razones, debido a la obra de acondicionamiento de la Central lo que supuso cerrar la Unidad de Estancias Breves, obligando a alojar en plazas de hotel a personas en situación de emergencia, que en circunstancias normales se hubieran alojado en la Unidad de Estancias Breves.

Gestión de Alojamiento de emergencia.

El Samur Social utiliza recursos de alojamiento siempre que las personas afectadas, de forma inesperada y brusca, pierden su casa o domicilio. Por ello, 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
1.293	84	173

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 que tiene 20 plazas de alojamiento mixtas. Durante 2016 se han alojado un total de 1.293 personas distintas garantizando la cobertura de las necesidades básicas y la atención psico-social que se requiera.

En el caso de estancias en establecimientos hoteleros. A lo largo del 2016 se han atendido un total de 84 personas con una media de estancia de 3 días.

En el caso de plazas en el Centro de Acogida de Emergencias para la atención de mujeres solas o con hijos a su cargo, a lo largo de 2016 han atendido a 173 personas.

Intervención del Samur Social con Refugiados Sirios.

Con motivo del conflicto bélico existente en Siria, se inició en el año 2015 la atención a ciudadanos sirios, en su mayoría, familias que se encontraban de paso en la ciudad de Madrid y que tenían el objetivo de poder llegar, a través de España, a países del norte de Europa. Durante 2016 en estrecha coordinación con el Departamento de Inmigración, el Samur Social ha atendido a un total de 1914.

Personas Atendidas en la Central del Samur Social.

Se debe entender que en la mayoría de las situaciones de emergencia social que se atienden por el Samur Social, implica realizar una serie de intervenciones técnicas, así como de gestiones de tramitación administrativa (expedientes de ayudas económicas, otras prestaciones, gestión de obtención de documentación, etc.) que implica una atención directa en la propia Central del Samur Social. En el siguiente cuadro se recogen los datos de atención por turnos.

DATOS PERSONAS ATENDIDAS EN CENTRAL 2016							
MES	MAÑANA		TARDE		NOCHE		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
ENERO	393	60	89	34	60	26	662
FEBRERO	408	103	147	69	56	43	826
MARZO	440	105	144	41	77	37	844
ABRIL	591	80	192	57	101	31	1052



MAYO	447	132	178	53	84	68	962
JUNIO	431	79	181	47	62	26	826
JULIO	479	75	183	43	74	18	872
AGOSTO	549	107	209	55	70	19	1009
SEPTIEMBRE	520	100	218	42	100	33	1013
OCTUBRE	571	78	190	46	105	47	1037
NOVIEMBRE	615	78	226	54	70	37	1080
DICIEMBRE	454	88	172	34	55	27	830
TOTAL	5.898	1.085	2.129	575	914	412	11.013

Mayores en Riesgo.

El **Programa de Mayores en Riesgo** y Mayores sin Hogar busca intervenir con aquellas personas, mayores de 60 años que se encuentran en situación que supone un estado de desprotección social y familiar, pero que aún se mantienen en su domicilio. En estos casos gran parte de las intervenciones se concretan en el ingreso involuntario en una Residencia para Personas Mayores.

El equipo asume un importante papel como facilitador de la coordinación con otros servicios intervinientes 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.

Durante 2016, se realizaron un total de 929 asesoramientos sobre 496 casos. Algunos de estos finalizaron en derivaciones efectivas al propio Programa y en otros casos, tras hecha la consulta, se canalizaron hacia distintas alternativas.



Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 60	12	10	22
60 a 64	14	13	27
65 a 69	16	20	36
70 a 74	23	18	41
75 a 79	43	20	63
80 a 84	61	30	91
85 a 89	78	30	108
90 a 94	49	21	70
95 a 99	12	6	18
Más de 99	1	0	1
Se desconoce	10	9	19
TOTAL	319	177	496

Se han abierto, a lo largo del año 2016 un total de 365 expedientes, que se distribuyen entre los 284 pertenecientes a distritos y 81 de otros servicios.

A continuación se muestran los cuadros que recogen la actividad desarrollada.

Distritos que derivan	
Centro	32
Arganzuela	8
Retiro	15
Salamanca	13
Chamartín	15
Tetuán	23
Chamberí	13
Fuencarral	9
Moncloa	18
Latina	12
Carabanchel	16
Usera	15
P.Vallecas	17
Moratalaz	5
C. Lineal	13
Hortaleza	21



Villaverde	7
Villa Vallecas	1
San Blas	25
Barajas	0
Vicálvaro	6
TOTAL	284

Servicios que derivan	
Samur SOCIAL	41
Juzgados	11
Hospitales	16
Otros	13
Total	81

Medidas adoptadas por los juzgados	
Internamiento involuntario	209
Incapacitación	150
Domiciliación en cuenta	46
Autorización de traslados	21
No se solicita-medida	23

Actuaciones del Samur Social en Jornadas, Simposios, Simulacros y otras Actividades Formativas.

A lo largo del 2016 el Samur Social ha participado en jornadas, simposios, cursos, por diversas ciudades del estado español contabilizando más de 32 participaciones.

Se debe mencionar que durante 6 años consecutivos se vienen realizando, en coordinación con el Instituto de formación Municipal, cursos para profesionales municipales. En este sentido se constata la consolidación de cursos de formación dirigidos a los profesionales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Madrid, destacando dos ediciones con contenidos sobre emergencias sociales, y otras dos ediciones con contenidos sobre las personas Sin Hogar.

Por otra parte, se ha realizado el acto de celebración del 12º aniversario del Samur Social celebrado el 9 de junio de 2016.

Así mismo, el 12 de diciembre con motivo del día del Voluntariado, Samur Social fue galardonado por Voluntarios por Madrid por su colaboración en el proyecto de voluntariado para personas sin hogar. Por tal motivo Voluntarios por Madrid, compartió la Medalla de Madrid en su categoría de oro con Samur Social.

Como en años anteriores hay que señalar la participación y colaboración en diversos simulacros entre los que cabe destacar los realizados con los Servicios Municipales de emergencias del Ayuntamiento de Madrid (Samur Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos y Selur), así como la participación en diversos cursos y

jornadas de formación como la de Colegios Profesionales de Trabajo Social, de diversas ciudades españolas, Las realizadas en coordinación con Madrid Salud (visitas de distintas delegaciones como la de Lituania, etc.). De igual modo, se ha participado en el simulacro anual de la Unidad Militar de Emergencia en el puesto de coordinación general ubicado en la Base Aérea de Torrejón de Ardoz.

Igualmente, se han intensificado los mecanismos necesarios para establecer y garantizar una actuación coordinada con otros servicios de Madrid, dando como resultado final el establecimiento de nuevos protocolos de coordinación (Procedimiento de actuación ante agresiones LGTBI, Procedimiento ante intoxicación alcohólica de menores, etc.) o la mejora y ampliación de los existentes.

PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.

Las Personas Sin Hogar conforman un colectivo social heterogéneo, integrado por personas que tienen, como características básicas el desarraigo y la ausencia de techo/alojamiento. Además, presentan otros déficits como precariedad económica, soledad y en muchos casos, problemáticas añadidas como, alcoholismo, otras adicciones y trastornos mentales. Mayoritariamente está 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.

La ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada **Red de Atención a Personas Sin Hogar**. Esta red se configura desde los recursos que trabajan en la calle hasta aquellos recursos de acogida y rehabilitación, para finalizar en los Programas de inserción laboral.

Esta red pública se coordina con la diversa red de centros que dependen de la iniciativa social que complementa la red pública municipal.

Este Programa se concreta en las siguientes actuaciones:

- Desarrollar la atención social en la propia calle a personas que suelen rechazar la red de recursos de acogida.
- Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento, manutención y aseo.
- 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.
- Proporcionar una respuesta múltiple y diversificada a los diferentes perfiles y necesidades de este complejo colectivo 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.

VIII 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, en su momento, 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.

Hasta la fecha, se han realizado ocho Recuentos Nocturnos, siendo el último la noche del 15 de diciembre del año 2016, viniendo a romper la tendencia observada en los años anteriores donde se iba dando un leve incremento de personas en situación de calle. A continuación se presenta un cuadro con los recuentos realizados hasta la actualidad.

RECUEENTOS NOCTURNOS EN LA CIUDAD DE MADRID		
Recuento	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
VIIº RECuento	11-12-2014	764
VIIIº RECuento	15-12-2016	524

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 cuatro 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.

Datos generales de atención en la Red Municipal de Centros de Personas sin Hogar.

A continuación se presentan los datos totales de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar. Datos que se refieren a personas distintas que han sido tratadas en los diversos Centros y Servicios de la Red Municipal, sin que se repitiera o contabilizara una misma persona al haber sido atendida en varios centros. Con ello se quiere hacer hincapié en el esfuerzo realizado por conseguir una contabilización real de las personas sin hogar atendidas. Desde el año 2015 todos los centros de la Red Municipal de atención Personas Sin Hogar, cuentan con una misma aplicación informática (CIVIS-CPSH) que posibilita compartir los archivos y poder realizar estadísticas comunes.

En los apartados de esta memoria, pertenecientes a los distintos centros y servicios, se presentarán los correspondientes datos específicos de cada uno de ellos.



PERSONAS DISTINTAS ATENDIDAS EN LA RED MUNICIPAL 2.016							
Sexo	Hombre			Mujer			Total
Nacionalidad	Español	Extranjero	Total	Española	Extranjera	Total	
Personas nuevas en la Red de atención	351	442	793	111	74	185	978
Personas antiguas en la Red de atención	1.473	1.675	3.148	340	215	555	3.703
TOTAL	1.824	2.117	3.941	481	259	740	4.681

Si atendemos al total de camas ocupadas en los 3 centros de acogida para PSH (San Isidro, Juan Luis Vives y Puerta Abierta), los datos de ocupación respecto a las estancias y porcentaje total son:

ESTANCIAS Y PORCENTAJE DE OCUPACIÓN 2015			
Estancias Hombres	Estancias Mujeres	Total Estancias	Porcentaje Ocupación
140.462	52.418	192.880	99,68%

Para finalizar este apartado, cabe destacar que desde 2015 se puso en marcha un sistema de valoración de las demandas realizadas y la consiguiente asignación de los recursos pertinentes para su atención. Se ha denominado P.U.E. (Puerta Única de Entrada).

En este sentido, se ha considerado oportuno definir al Samur Social como “Puerta Única” de acceso a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, es decir, supone que se configura como único servicio que va a gestionar el conjunto de plazas de la referida Red de atención para dar respuesta a todas las demandas de acceso a la misma.

El papel de Samur Social como Dispositivo de “Puerta Única” a la Red de Atención a Personas sin Hogar, se concreta, principalmente, en asumir una función de primera valoración de la demanda y de gestión de las plazas de acogida y atención de la Red. Por ello, es importante destacar que los procesos de intervención estables descansan en los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar.

La “Puerta Única” posibilita una mejor gestión de todas las plazas de la Red Municipal de atención a Personas Sin Hogar, optimizando los recursos de acogida disponibles. De igual modo posibilita que cada usuario que demanda atención y accede al recurso más adecuado según sus necesidades y perfil.

Por tanto, lo que realiza Samur Social es conectar la demanda de atención con la oferta de plazas de acogida y de tarjeta de día (prestaciones que no suponen alojamiento) en los Servicios y Centros de la Red de

atención a Personas Sin Hogar, procediendo a realizar la correspondiente valoración para la asignación de plaza y/o prestaciones.

En definitiva, esta medida supone pasar de una gestión autónoma de las plazas realizadas por cada servicio y/o centro de la Red de Atención a Personas Sin Hogar a configurar realmente una Red integrada y coordinada en la medida que se homogeniza y unifica el proceso de acceso a las plazas de la referida Red de Atención.

Samur Social cuenta, a través de la correspondiente aplicación informática, con la información actualizada del estado general de las plazas de los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar. Ello permite disponer de la capacidad para dar respuesta inmediata a las demandas de acogida que llegan a Samur Social.

Por otra parte, en las demandas se distinguen aquellas que revisten un carácter de emergencia y por lo tanto precisan de una respuesta inmediata, dada la situación de gran vulnerabilidad de la persona u otra circunstancia que justifique una respuesta inmediata, de aquellas otras que no tienen esa característica de emergencia.

Durante 2016 las demandas de atención fueron 3.854. Las respuestas o recursos dados a dichas demandas fueron:

Respuestas a las demandas de atención a PUE	
Cama	2.037
Tarjeta de Día	274
Seguimiento por equipos de calle	958
Lista de Espera	540
Sin recurso	45
TOTAL	3.854

EQUIPOS DE CALLE DEL SAMUR SOCIAL.

Supone acercar los Servicios Sociales a las personas que se encuentran en la calle y desarrollar una intervención social desde un modelo de búsqueda y de acercamiento a los colectivos sociales más excluidos.

Nos encontramos con un servicio que realiza la función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención a este colectivo social y que posibilita el acceso a las prestaciones.

Su actividad se centra en la detección, valoración, intervención y atención directa en la calle, realizando el seguimiento de las Personas Sin Hogar. Hasta el 31 de octubre se contaba con 12 equipos de calle. A partir de esa fecha se incrementó con seis equipos más pasando a 18 equipos de calle.

El horario de estos equipos es de 7 a 22 horas de lunes a viernes, si bien uno de ellos realiza su trabajo los fines de semana y festivos. Además dos de estos equipos centran su intervención en los asentamientos existentes de la ciudad.

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, dicha territorialización, 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, Arganzuela Salamanca, Moncloa, etc...), ya que es en dichas zonas en la que se produce una mayor concentración de las Personas Sin Hogar.

Han atendido a un total de 1.574 personas distintas. Se produjeron un total de 47.914 intervenciones, lo que supone una media anual de 30,04 intervenciones por usuario/año. Hay que señalar que alguna de las personas atendidas no pernoctan en la calle y son atendidas por Samur Social por ejercer la mendicidad. Se trata de personas en situación de precariedad económica, pero que cuentan con un alojamiento, (pensiones, habitación alquilada, etc.).

Intervenciones de los equipos de calle con personas sin Hogar	
Nº de intervenciones	47.914
Personas distintas atendidas	1.574
Media de atención por usuario	30.04

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. De igual modo, los Distritos próximos al Distrito Centro acumulan un número importante de usuarios. 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	403	25.60
Arganzuela	167	10.60
Retiro	41	2.60
Salamanca	51	3.24
Chamartín	74	4.70
Tetuán	88	5.59
Chamberí	72	4.57
Fuencarral-El Pardo	21	1.33
Moncloa-Aravaca	275	17.47
Latina	67	4.25
Carabanchel	39	2.47
Usera	20	1.27
Puente de Vallecas	60	3.81
Moratalaz	22	1.39
Ciudad Lineal	14	0.88
Hortaleza	13	0.82
Villaverde	18	1.14
Villa de Vallecas	7	0.44
Vicálvaro	16	1.01
San Blas	34	2.16
Barajas	72	4.57
Totales	1.574	100%

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, Barajas, San Blas,). Es significativo el dato del distrito de Barajas ya que en el mismo se incorpora la Atención a las Personas que se encuentran en el Aeropuerto

En relación al sexo como se observa destaca la presencia mayoritaria de hombres 89,71%.

Mujeres	162	10.29%
Hombres	1412	89.71%

Origen territorial		
Espanoles	801	50.88%
Extranjeros	773	49.12%

Las personas de origen español atendidas por los equipos de calle suponen un 50,88% frente a un 49,12 de origen extranjero.

La Renta Mínima de Inserción y los Equipos de Calle.

Desde 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 encuentran en situación de calle y carecen de vínculos administrativos y sociales con algún Centro y/o Distrito. Se puede afirmar que de esta forma Samur Social se constituye, para la atención de R.M.I. como el distrito 23.

El año 2012 supuso la consolidación de Samur Social como unidad de gestión de la R.M.I. Los equipos de calle se configuran como los encargados de la gestión, intervención y seguimiento de las personas perceptoras cuyo expediente de R.M.I. está vinculado a Samur Social. La R.M.I. facilita y refuerza los procesos de inserción promovidos por el acompañamiento social que los/as profesionales brindan a estas personas.

Durante el año 2016 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.

En 2016, Samur Social ha sido la unidad de gestión de la R.M.I. para **422** personas.

LOS CENTROS ABIERTOS.

Los Centros Abiertos son dispositivos de baja exigencia que forman 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”
- Centro Abierto II “Peñuelas”
- Centro Abierto III “Catalina Laboruré-Pozas-”

Las Personas Sin Hogar como grupo social están conformadas por perfiles muy diversos y heterogéneos, 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.

Los Centros Abiertos son un recurso que permiten una intervención multiprofesional y sirven como recurso puente entre la calle y la red de centros de acogida.

Proporcionan los siguientes servicios y prestaciones como dispositivos de atención especializados:

a) Servicio de Trabajo Social: Permite una atención individualizada y técnica que informa, asesora y valora las situaciones que se presenten.

b) Servicio de Enfermería: Para atender las necesidades sanitarias de este colectivo que presenta múltiples déficits de salud.

c) Servicios para la atención a necesidades básicas:

- 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.

Ubicación de los Centros: De cara a facilitar el acceso de las Personas Sin Hogar la ubicación de estos centros sea en zonas céntricas y bien comunicadas.

Capacidad de los Centros: Cuentan con plazas para atender a 30 personas cada uno, número que se incrementa en 5 plazas más de emergencia durante la Campaña contra el Frío.

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 (pernocta).

Centros Abiertos	Estancias Diurnas	Media ocupación plaza diurna	Estancias Nocturnas	Media ocupación plaza nocturna
Centro Abierto I	14.640	40	10.980	30
Centro Abierto II	2.418	6,60	10.622	29,02
Centro Abierto III	12.572	34,37	10.708	29,26
Cómputo Total	29.630	80,97	32.310	88,28

El cómputo total de estancias a lo largo del año 2016 ha sido de 61.940 que en desglose Día/Noche, supone una diferencia de 2.680 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 2016 se han ocupado una media de 80,97 plazas por el día, frente a las 88,28 plazas ocupadas por la noche.

Nos permite comprender su función como dispositivo utilizado por el colectivo más crónico de calle que acude al mismo, a lo largo tanto del día, como de la noche para recibir algún tipo de prestación.

La distribución de los usuarios por sexo es la siguiente:

Centros Abiertos	Hombres	%	Mujeres	%	Total Usuarios	Total %
Centro Abierto I	183	80,61%	44	19,39%	227	100%
Centro Abierto II	511	74,05	179	25,95	690	100%
Centro Abierto III	329	80,05%	82	19,95	411	100%
Total Población	1.023	77%	305	23%	1.328	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.

La distribución de usuarios españoles y extranjeros es la siguiente:

Centros Abiertos	Espanoles	%	Extranjeros	%
Centro Abierto I	129	56,82%	98	43,18%
Centro Abierto II	408	59,13%	282	40,78%
Centro Abierto III	234	57,37	177	42,63
Total Centros	771	58,06%	557	41,94%

Si atendemos a los datos totales, se observa una diferencia de 8,12 puntos porcentuales entre población extranjera con un 54,06% frente a la española con un 45,94%.

Comedor Catalina Labouré.

El Centro Abierto III "Catalina Laboruré -Pozas-", además de dar respuesta como tal con sus prestaciones, cuenta con un programa específico que se concreta en el funcionamiento de un Comedor Social que atiende no sólo a usuarios del Centro Abierto, sino a otras personas que acuden al mismo derivados desde otros servicios.

Durante el año 2016 en Centro Abierto “Catalina Labouré –Pozas” ha continuado con el proyecto de Comedor Social que viene desarrollando desde su apertura. A continuación presentamos los datos referentes a este año:

AÑO	DESAYUNOS	COMIDAS	MERIENDAS	CENAS	TOTALES
2016	8.657	12.572	4.958	7.665	33.852

Los desayunos, meriendas y cenas se prestan únicamente a los usuarios que pernoctan en el centro; en cambio, las comidas se prestan tanto a los usuarios que pernoctan como a aquellos que acceden al comedor a través del proyecto del Comedor Social “Catalina Labouré”.

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, consiste en poder utilizar todos los servicios que el centro ofrece a excepción del alojamiento. Durante este año 2016 mensualmente se ha atendido una media de 50 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.

Su objetivo principal es 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 LAS PERSONAS ATENDIDAS EN 2016 EN EL CENTRO ACOGIDA SAN ISIDRO

Sexo	Hombre	Hombre	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer	Total	Total
Nacionalidad	Español	Extranjero	Total	Española	Extranjera	Total		
Tramos de Edad	Num Personas	Num Personas	Num Personas	Num Personas	Num Personas	Num Personas	Núm. Personas	% Tramo Edad
0- 18								
18-21	1	5	6	2	0	2	8	1,04%
22-24	0	1	1	0	0	0	1	0,13%
25-29	5	3	8	5	5	10	18	2,33%
30-34	20	13	33	7	10	17	50	6,49%
35-39	9	22	31	5	11	16	47	6,10%
40-44	14	47	61	29	8	37	98	12,71%
45-49	45	58	103	31	13	44	147	19,07%
50-54	53	44	97	21	16	37	134	17,38%
55-59	45	38	83	26	6	32	115	14,92%
60-64	39	25	64	16	14	30	94	12,19%
65 a 69	8	13	21	7	2	9	30	3,89%
70 a 74	4	2	6	2	0	2	8	1,04%
> = 75	3	0	3	1	0	1	4	0,52%
Valores Nulos	7	6	13	2	2	4	17	2,20%
TOTAL	253	277	530	154	87	241	771	100,00%

A) Indicadores de prestaciones básicas.

Alimentación.

El Centro proporciona diariamente las cuatro comidas básicas, también ofrece cuando la persona por causa justificada no puede llegar a la hora de alguna de las cuatro comidas, se sustituye esta por un menú alternativo compuesto por bocadillos y/o sándwich, fruta. Los datos del 2016 son los siguientes:

MANUTENCIÓN		
	MEDIA DIARIA	TOTAL ANUAL
DESAYUNO	138	50452
COMIDA	192	70165
MERIENDA	91	33277
CENA	215	78507
MENUS ALTERNATIVOS (BOCADILLOS)	8	2975

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 2016 se han lavado 20.900 kg de ropa en la lavandería del Centro y 22.100 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. Durante 2016 se han realizado: 1375 cortes de pelo de caballero, 440 de señora y 1045 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 quiropedia 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. Durante el año 2016 se han realizado 149 tratamientos de quiropedia y 38 tratamientos de quiropedia especiales.

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.

B) ÁREAS DE INTERVENCIÓN TÉCNICA

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 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 2016 en el centro han trabajado cinco trabajadores/as sociales, cuatro 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.

En 2016, se han proporcionado 378 ayudas de emergencia individuales repartidas de la siguiente forma: plazas de pensión propias (149), ayudas para transporte (183); ayudas buco dentales (7), gafas y/o prótesis (18) y documentación (21). Estas ayudas han supuesto un total de 81.061,70 euros.

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: en 2016 se han desarrollados dos proyectos:
 - Intervención grupal de estimulación cognitiva para personas con deterioro cognitivo leve, con una frecuencia semanal, en coordinación con el área de terapia ocupacional. Este grupo mantiene la continuidad con los años anteriores y ha contado con la participación de 13 personas.
 - Grupo de Mindfulness: se trata de una intervención puesta en marcha en 2015 por voluntarios expertos apoyados por los psicólogos para facilitar el conocimiento y la práctica de la meditación y conciencia plena a personas sin hogar. Se han convocado sesiones semanales durante todo el año 2016, y han participado 23 personas

Área Sanitaria.

El equipo sanitario está compuesto por: una médico, nueve DUES, dos auxiliares sanitarias 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. El 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 del 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.

C) PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.

Programa de primera acogida.

El objetivo del programa es realizar la primera valoración interdisciplinar de la situación de las personas que acceden al centro, al objeto de en etapas posteriores poder desarrollar el diseño de intervención adaptado a cada persona, además de favorecer desde el primer momento la adaptación de la persona al centro.

Durante el año 2016 se han recogido los siguientes datos sanitarios desde el Programa de Primera Acogida, de un total de 136 casos valorados se han detectado:

- 62 casos con problemática de adicciones
- 50 casos con problemática de enfermedad mental.
- 16 casos con patología dual (incluidos en los anteriores)

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.
- Ayudar a mantener las capacidades de la persona para el desarrollo de las Actividades Básicas de la Vida Diaria.
- 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.

Los usuarios a los que se les han realizado curas a lo largo de 2016 han sido **1994** y el total de las curas realizadas a estos pacientes han sido de **290**

Intervenciones de enfermería.

Las intervenciones de enfermería durante el año 2016 han sido un total de 9063

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 **5298** citas médicas.

Administración de tratamientos pautados.

Se ha dispensado a lo largo del año 2016 una media de **300** tratamientos farmacológicos diarios, además de los tratamientos:

- Referidos a dolencias puntuales que han sido a lo largo del año un total de **1346**
- Tratamientos de aerosoles un total de **454** en este año.
- Tratamientos ópticos y de colirios, entre los dos un total de : **3413**
- Inyectables de carácter puntual, el total de los pacientes que han precisado tratamiento inyectable han sido **425** y se han administrado **682** inyectables.
- Tratamientos inyectables psiquiátricos, se han administrado **35 inyectables mensuales**

Control de constantes.

En el año 2016 se han realizado un total de **2072** controles de constantes vitales (tensión arterial, frecuencia cardiaca, glucemia y/o control de peso) con una media de **39** pacientes semanales.

Vacunaciones.

Durante el periodo de la campaña de vacunación antigripal se ha dispensado la vacuna a **168** pacientes.

Prevención de tuberculosis.

En el año 2016 se han realizado **138** pruebas de Mantoux. Y se realizaron **59** radiografías de tórax a los pacientes con mantoux positivo o por otra indicación médica.

Administración de MTD

Durante el año 2016 se ha recogido, custodiado y administrado un total de 402 MTD, con una media de 16 usuarios mensuales.

Otras actividades:

- **Realización de campañas informativas**, durante el año 2016 se han realizado dos campañas especiales con motivo de la Ola de calor en el periodo estival y de la vacunación, ambos con trípticos y folletos informativos que se pusieron a disposición de los usuarios/as del centro.
- **Viaje a Lourdes**, durante este año han participado un total de 12 usuarios/as del centro.
- **Participación de profesiones del equipo sanitario en distintas actividades externas del centro:**
Excursión a la Granja Escuela de Boadilla del Monte

- **Coordinación con recursos externos:** Centros de Salud de Atención primaria y especializada, Hospitales de la Comunidad de Madrid, CAD, CAID, centros de metadona y dispositivos móviles de la Comunidad de Madrid, Centro de salud Municipal de Montesa, Equipo de Calle de Salud Mental...
- **Otros:** Participación en el Encuentro Anual de Alcohólicos Anónimos con una Ponencia “Efectos nocivos del consumo crónico de alcohol” y “Consejos y pautas de actuación orientadas a la reducción/suspensión del consumo de alcohol”

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.

Durante el año 2016 se ha contado con 5 plazas en el Centro de Día del Centro Abierto de la Rosa para que usuarios/as del Centro de Acogida San Isidro participen en el proyecto de reducción de daño.

A continuación se muestran algunos datos en relación al programa de adicciones:

- Total de personas con problemática de adicción atendidas: 170 personas.
- De las cuales 57 han sido atendidas por los CAD y/o centros concertados municipales.
- Y 9 en los CAID y/o centros de Comunidad de Madrid.
- Tras la valoración psicológica de los casos de este programa, 64 se han mantenido en seguimiento psicológico en el CASI.

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.

A continuación se detallan algunos datos cuantitativos de interés del año 2016:

- El total de personas con enfermedad mental atendidas en el centro ha sido de 170 personas.
- De las cuales 64 pertenecen a los servicios de salud mental del distrito de Moncloa.
- Un total de 37 personas han sido atendidas por el Equipo de Calle de Salud Mental.
- Un total de 45 personas han sido atendidas por otros centros de salud mental.
- Tras la valoración de los casos de este programa, 52 personas han mantenido seguimiento psicológico en el CASI.

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 2016, se ha atendido en el centro de Acogida San Isidro, a través del PRISEMI, a 68 personas, 38 Hombres y 30 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.

Esta memoria recoge información desde mayo de 2016, fecha en la cual se incorpora la terapeuta ocupacional después de una baja de larga duración.

Se ha intervenido/ han sido derivados a Terapia Ocupacional 89 usuarios distintos.

Durante el año 2016 se han llevado a cabo desde el servicio de T.O los siguientes talleres y actividades:

-Taller Cognitivo

-Taller de Deporte y Salud que se realiza en el Polideportivo Jose Maria Cajigal.

-Terapia Funcional con apoyo del equipo sanitario y de un médico traumatólogo voluntario.

-Taller de Actívate y Muévete

-Taller de Alfabetización

-Clases de Español

-Gimnasia

-Evaluaciones AVDB para adjuntarlas a los protocolos de valoración de capacidades.

Los recursos humanos con los que cuenta el programa son una terapeuta ocupacional y 4 voluntarios de la ONG Desarrollo y Asistencia, y 3 Voluntarios por Madrid, una hermana de la comunidad religiosa y puntualmente diferentes profesionales del centro



ÁREAS DE DESEMPEÑO OCUPACIONAL	COMPONENTES DEL DESEMPEÑO OCUPACIONAL (TRANSVERSALES A TODAS LAS ÁREAS)	PROGRAMAS	TALLERES ESPECÍFICOS GRUPALES E INTERVENCIONES INDIVIDUALES	DERIVACIONES
	INTEGRACIÓN COGNITIVA Y COMPONENTES COGNITIVOS (Orientación, Reconocimiento, Alerta, Atención, Memoria, Aprendizaje, Resolución Problemas, Categorización, Secuenciación, Operaciones, terminación de la actividad, conceptos, generalización).	Grupo Cognitivo I	Taller grupal de ejercicios específicos de estimulación cognitiva.	17
		Terapia Cognitiva	Intervención individualizada con ejercicios de rehab. Cognitiva.	3
		Taller “Actívate y Muévete”	Taller de promoción de la salud mediante ejercicios grupales de acondicionamiento físico.	26
	COMPONENTES SENSOMOTORES (Integración Sensorial, Neuromuscular y Motor).	Terapia Física y Funcional “CIRCUITO DE SALUD”	Intervención individualizada/pequeño grupo con ejercicios de mantenimiento físico y rehabilitación funcional.	10
	HABILIDADES PSICOSOCIALES Y COMPONENTES PSICOLÓGICOS (Psicológicos: Valores, Intereses, Autoconcepto; Sociales: Rol, Conducta Social, Habilidades Interpersonales, Expresión Personal y Manejo de Sí Mismo).	Programa de AVDs	Valoraciones técnicas de la capacidad del usuario para el desempeño de las Actividades Básicas (autocuidados) e instrumentales (entorno) de la vida diaria desde una perspectiva global del individuo. Prescripción de productos de Apoyo y adaptaciones.	23
2. ACTIVIDADES LÚDICAS Y DE OCIO		Deporte y Salud	Actividades deportivas con objetivo rehabilitador e integrador.	13
		Gimnasia		8



3. ACTIVIDADES PRODUCTIVAS	Recursos formativos/laborales	Intervención individualizada en la búsqueda de recursos Formativos/laborales.	3
	Grupo de Alfabetización	Aprendizaje lectoescritura y gramática española a usuarios con problemas de integración	8
	Español para inmigrantes		10

Programa socioeducativo.

Las actuaciones del programa 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. Se articulan en tres ámbitos:
 - Individual: en el que se realizan entrevistas, acompañamientos, administración económica y de tabaco y las coordinaciones con los diferentes profesionales que intervienen con el individuo, para la consecución de los objetivos del Plan de Intervención Individualizado.
 - Grupal: con los proyectos “Reflexionemos” y “En el patio”, cuyo objetivo es mejorar el cumplimiento de la normativa y la convivencia en el centro. Además durante el 2016 se realizaron sesiones de motivación para la participación activa de los acogidos en el Día de las Personas Sin Hogar.
 - Comunitario: se trabaja en dos proyectos; “Impacto vecinal” cuya finalidad es mejorar la convivencia en el entorno de los centros de atención de personas sin hogar en la zona de Príncipe Pío. Y el proyecto “Mini macuto” que persigue la sensibilización de jóvenes adolescentes sobre la problemática de las PSH mediante las visitas al CASI, dotadas de contenido educativo incluida la participación de un antiguo usuario del centro en las sesiones. También enmarcamos dentro de este ámbito la jornada de puertas abiertas que se realizó dentro de las actividades del Día de las Personas Sin Hogar.
- Nivel asistencial dinamización del centro: 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 básicas, así como también actividades de dinamización del centro que persiguen aumentar el bienestar y la motivación personal. Se articulan en dos ámbitos:
 - Individual: que incluye el apoyo y supervisión de los cuidados personales (aseo, lavandería, cuidado del entorno), los acompañamientos a citas médicas y de gestiones administrativas y la administración económica y de tabaco.



- Grupal: se pretende la mejora de los procesos de socialización de los residentes, la mejora de las relaciones y la dinamización del Centro. Estas actividades grupales (talleres y actividades de dinamización) han supuesto en 2016 un total de 3609 participaciones.

NIVEL DE INTERVENCIÓN	ÁMBITO	Sexo		Origen		Usuarios diferentes atendidos	Nº intervenciones / atenciones
		Hombres	Mujeres	Nacional	Extranjero		
EDUCATIVO	Atención individual	10	14	16	8	24	2930
	Atención grupal socioeducativa	38	33	39	32	71	242
	Atención comunitaria	271				271	281
	Total participaciones/ intervenciones del equipo de educadores/as						3453
ASISTENCIAL Y DE DINAMIZACIÓN	Atención individual	68	44	69	43	112	4433
	Talleres	Nº Talleres		Nº Sesiones		Nº total de participaciones	
		8		120		1822	
	Atención Actividades dinamización del Centro	ACTIVIDAD		Nº actividades/ sesiones		Nº participaciones	
		Navidades enero 2016		2		95	
		Carnavales		6		213	
		San Isidro		12		502	
		Cine de Verano		6		392	
		Piscina		10		146	
		Actividades de Verano		3		39	
		Manifestación día PSH		1		18	
		Navidades diciembre 2016		10		382	
	TOTAL ACTIVIDADES DE DINEMIZACIÓN			50		1787	
	TOTAL ATENCIÓN GRUPAL MONITORES			170		3609	
	OTROS	Colaboraciones		52		676	
Total participaciones/ intervenciones del equipo de monitores/as						8718	

Programa de Voluntariado Social

Las actuaciones e intervenciones desarrolladas con la entidad “Desarrollo y Asistencia” durante el año 2016 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 15/18 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 163 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.

COLABORACIÓN CON GRUPO DE ALCOHOLICOS 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 2016 se han celebrado 45 reuniones, con una media de seis usuarios por reunión.

Además por segundo año consecutivo se han celebrado en el CASI el encuentro anual de la asociación en conmemoración de su aniversario.

OTRAS ACTUACIONES

1. Durante el curso 2015/2016 y a través de Convenios de Colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, se ha contado con 1 alumnos/as de prácticas de psicología y 1 de Trabajo Social
2. Durante todo el año 2016 con el objetivo de dar a conocer a otros profesionales o estudiantes de nuestro ámbito el centro o sensibilizar a la población sobre las personas sin hogar se han realizado un total de 15 Visitas al centro de profesionales y estudiantes.
3. Colaboración con el proyecto de Impacto Vecinal coordinado desde el Departamento de Samur Social y Personas sin Hogar, con una jornada de Puertas Abiertas en la que hubo una exposición de pintura del artista José Roldán.
4. Otras actividades a destacar:
 - a. Participación en el Día de las Personas sin hogar
 - b. Colaboración y participación de algunos/as usuarios/as del centro en el corto “Al Margen” a la dirección de Tania González
 - c. Viaje a Roma con un grupo de 6 usuarios

CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES.

Supone el segundo centro municipal de atención a Personas Sin Hogar, en relación a su capacidad de acogida, con **132** plazas.

Es un dispositivo de segundo nivel, al que se accede por derivación a través de la Puerta Única de Entrada (PUE), gestionado por la Central del Samur Social.

A continuación se exponen los datos generales de atención durante 2016.



DATOS GENERALES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN 2016 EN EL CENTRO ACOGIDA JUAN LUIS VIVES								
Sexo	Hombre	Hombre	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer		
Nacionalidad	Español	Extranjero	Total	Española	Extranjera	Total	Total	Total
Tramos de Edad	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	% Tramo Edad
0- 18	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
18-21	12	29	41	3	2	5	46	11,70%
22-24	5	6	11	0	0	0	11	2,80%
25-29	7	7	14	2	0	2	16	4,07%
30-34	7	11	18	1	3	4	22	5,60%
35-39	11	23	34	7	8	15	49	12,47%
40-44	12	17	29	7	5	12	41	10,43%
45-49	25	19	44	6	6	12	56	14,25%
50-54	24	13	37	11	2	13	50	12,72%
55-59	22	19	41	7	2	9	50	12,72%
60-64	10	13	23	1	7	8	31	7,89%
65 a 69	3	3	6	4	1	5	11	2,80%
70 a 74	0	1	1	0	0	0	1	0,25%
Valores Nulos	2	6	8	1	0	1	9	2,29%
TOTAL	140	167	307	50	36	86	393	100,00%

A.-) PRESTACIONES BÁSICAS

PRESTACIONES BÁSICAS (MEDIA DIARIA)				
INDICADORES	2013	2014	2015	2016
Desayuno	72	85	64,90	61,96
Comida	93	115	110,91	73,01
Merienda	57	65	50,60	46,44
Cena	117	125	117,76	82,28
Bocadillos	14	16	11,84	5,80

Alimentación.

Se ofrecen distintas dietas, tales como diabéticas, hipo sódico, hipocalórica, “musulmana”, “sin-pescado”, entre otras.

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.

La otra vertiente, dirigida a la dinámica de limpieza del centro en sí, asegurando el lavado y mantenimiento de la ropa personal de usuarios, así como la ropa de cama y lencería utilizada por los mismos.

Peluquería.

En coordinación con el Centro Cultural Madroño, se realiza el servicio de peluquería para los usuarios del centro. Además el equipo auxiliar de servicios sociales también ha atendido a usuarios/as, en el propio Centro.

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.

Consigna.

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.

Ropero.

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.

B.-) ÁREAS DE INTERVENCIÓN TÉCNICA.

La actividad del Centro relacionada directamente con los usuarios/as se estructura en dos grandes niveles de atención.

El primero proporciona la atención que responde a las necesidades básicas de alimentación, descanso, aseo personal y vestido.

El segundo 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. 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.

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.

Área Psicológica.

La atención Psicológica de los usuarios/as en el Centro, se desarrolla por dos profesionales 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. En el Programa Individualizado de Intervención, 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.

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 actualizan la información de la citada mesa.

Área Sanitaria.

El objetivo general es adquirir hábitos saludables y hacer uso adecuado de los servicios sanitarios, 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.

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 del Centro.

ESPECIALIDADES MEDICAS	H ESPAÑOLES	H EXTRANJEROS	M ESPAÑOLAS	M EXTRANJERAS	TOTALES
Psiquiatría	8	4	4	6	22
Neumología	1	1	1	0	3
Traumatología	1	4	2	2	9
Otorrinolaringología	1	0	1	0	2
Estomatología	0	0	0	0	0
Oftalmología	1	3	3	0	7
Dermatología	0	1	0	0	1
Aparato digestivo	2	1	1	3	7
Nefrología	2	1	0	0	3
Endocrinología	2	0	1	0	3
Neurología	2	2	3	2	9
Cardiología	0	0	1	0	1
Medicina interna/ Infecciosos	1	2	1	0	4
Ginecología	0	0	3	4	7
Oncología	0	1	0	0	1
Otros*	10	20	9	8	47

C.-) PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

1 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 Centro, 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.

2 Programa de cuidados básicos de salud

El Servicio Sanitario 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 destacan los siguientes:

- Programa de Podología.
- Programa de Odontología e higiene bucodental.
- Proyecto de Oftalmología y dotación de gafas. (en coordinación con las distintas especialidades).
- Proyecto de Mejora Nutricional (según IMC y MNA).
- Proyecto de Vacunación (bajo responsabilidad del usuario, aunque se recomienda desde el Servicio).

3 Programa de atención a adicciones.

Los usuarios/as 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, comunicando a los centros de atención específicos recaídas o nuevas necesidades de intervención.

El Centro 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 a la vez en recurso finalista de dichos Programas.

4 Programa de intervención con enfermos mentales.

Entre las situaciones diagnosticadas en los usuarios, cabe destacar:

- Trastornos de ansiedad, distimias, adaptativo.
- Esquizofrenias y trastornos psicóticos.
- Trastornos de la personalidad.

- Trastornos asociados a adicciones (patología dual).
- Sin diagnosticar por especialista.

El usuario/a con patología mental que ingresa en el Centro tiene seguimiento por el Centro de Salud correspondientes en su especialidad de Salud Mental.

5 Programa socioeducativo

Se ha desarrollado en tres ámbitos.

A. Intervenciones de ámbito individual.

Se han desarrollado intervenciones individualizadas 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 todo tipo sanitario.

B. Intervenciones de ámbito grupal.

Se concretan en los grupos de Comunidad de Vecinos, Talleres y las Asambleas Generales para la adquisición de habilidades sociales y de interrelación con otros miembros de la comunidad.

C. Intervenciones de ámbito comunitario.

La incorporación de los/as usuarios/as a los recursos comunitarios y por otra, a través de actividades comunitarias que se organizaron y llevaron a cabo desde el Centro, 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 fórum, prensa, etc.

6 Programa de voluntariado social.

Durante el año 2016, ha sido posible gracias a entidades como Voluntarios por Madrid y ASISPA, que han facilitado voluntarios para el Centro. Han colaborado en los siguientes proyectos:

- Acompañamiento Social y Personal.
- Alfabetización.
- Taller de Costura.
- Taller de Conocimiento de Inglés.
- Voluntarios Juan Luis Vives.

Especial mención requiere la formación de un **grupo de seis usuarios/as del Centro**. Que realizan labores de voluntariado en el Centro Integrado para el Centro de Enfermos de Alzheimer Jazmín, gestionado por ASISPA.

7 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 el Centro. 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 2016 han hecho uso de esta unidad un total de **21** jóvenes.

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.

Las condiciones del equipamiento y la dotación, favorecen un modelo de intervención indicado dado el alto nivel de deterioro del estado de salud y de desarraigo en el que se encuentran muchos usuarios. Por este motivo, se mantiene la perspectiva de la baja exigencia y la flexibilidad, pero se amplían 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.



DATOS GENERALES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN 2016 EN EL CENTRO ACOGIDA PUERTA ABIERTA								
Sexo	Hombre	Hombre	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer		
Nacionalidad	Español	Extranjero	Total	Española	Extranjera	Total	Total	Total
Tramos de Edad	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	% Tramo Edad
0- 18	0	0		0	0	0	0	0,00%
18-21	0	0		0	0	0	0	0,00%
22-24	0	0		0	0	0	0	0,00%
25-29	0	0		0	0	0	0	0,00%
30-34	1	1	2	0	0	0	2	0,94%
35-39	2	1	3	0	1	1	4	1,89%
40-44	5	2	7	3	2	5	12	5,66%
45-49	10	5	15	4	1	5	20	9,43%
50-54	24	10	34	4	0	4	38	17,92%
55-59	26	8	34	8	3	11	45	21,23%
60-64	19	10	29	1	2	3	32	15,09%
65 a 69	22	12	34	2	0	2	36	16,98%
70 a 74	9	3	12	1	1	2	14	6,60%
> =75	4	1	5	1	1	2	7	3,30%
Valores Nulos	2	0	2	0	0	0	2	0,94%
TOTAL	124	53	177	24	11	35	212	100,00%

A) 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.



Prestaciones básicas						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Desayuno	21.900	27808	34489	41975	40150	42090
Comida	25.550	28585	32418	43800	45625	45750
Merienda	21.900	22685	24102	43070	40150	42090
Cena	26.280	31860	38436	44530	45625	45750

Se observa un incremento progresivo de prestaciones básicas a lo largo de los últimos años, debido a que la población residente es muy estable y permanece la mayor parte del día en el centro. Además, los programas de intervención llevados a cabo refuerzan la adquisición de hábitos saludables, entre los que se encuentra una alimentación adecuada.

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.

B) 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.

C) Programas de Intervención.

1.- Sensibilización y reducción del impacto del centro en el entorno.

El Centro de Acogida Puerta Abierta es un agente activo de intervención social, a través de la atención a la población usuaria y residente en el propio centro, y a la vez como un agente de sensibilización social sobre las problemáticas y necesidades de las personas sin hogar de Madrid.

En esta línea, es necesario mencionar la participación del Centro de Acogida Puerta Abierta en **Mapeando Carabanchel**, un proyecto de mapeo de recursos comunitarios, que tiene como objetivos conocer los bienes de la comunidad para confeccionar con esta información un mapa que señale dónde se encuentran sus recursos más valiosos, y que estos recursos sean conocidos por parte de los profesionales y agentes sociales, así como por los ciudadanos. Este mapa permite observar si los recursos del barrio son adecuados a las necesidades de sus habitantes, tratando de crear nuevos recursos para dar respuesta coordinada y evitar duplicidades. Gracias a este espacio de colaboración, se refuerzan las relaciones sociales

ya existentes entre los diferentes recursos, y se fomenta y favorece el establecimiento de relaciones nuevas, así como la participación ciudadana.

Dentro del programa de sensibilización y teniendo como objeto de actuación a los jóvenes del barrio a través de los centros educativos más cercanos, durante 2016 se ha continuado con el proyecto iniciado en 2014, un trabajo coordinado con los institutos de secundaria que supone acercamiento real, aportando una visión clara y cercana de la realidad actual de las personas sin hogar. Los resultados son satisfactorios, ya que los jóvenes estudiantes han modificado su vocabulario e ideario sobre las personas sin hogar, eliminando estereotipos y prejuicios.

Durante 2016 se ha llevado a cabo, como en años anteriores, unas jornadas divulgativas sobre PSH, dirigidas estudiantes de Técnico de Integración Social de primer año. Estas jornadas se desarrollan durante 3 días consecutivos, en grupos de unos 25 alumnos. Consisten en una presentación y grupo de discusión sobre PSH y recursos de atención, así como una visita al centro. Se han realizado dos jornadas con el IES Francisco de Ayala donde han participado un total de 104 alumnos, y con el IES Emilio Castelar en el que participaron 75 alumnos.

Durante el mes de Enero de 2016, Puerta Abierta acogió la exposición **Mírame, soy como tú**, producto de la actividad de fotovoz llevada a cabo en el centro por la Asociación Kissy, exposición inaugurada en Noviembre de 2015 con motivo del Día de las Personas sin Hogar. La muestra consiste en una serie de fotografías y textos realizados por algunos usuarios del centro, destinados a destruir estereotipos negativos sobre las personas sin hogar, generando un espacio de comprensión y empatía sobre las situaciones de exclusión y desigualdad social.

La ubicación de servicios de atención a personas en situación de exclusión social en un vecindario suele generar siempre cierto recelo y alarma social, generándose tensiones y algunos conflictos entre las partes que interactúan en el contexto comunitario. Esta interacción es lo que se llama “impacto”, y para la adecuada convivencia y facilitación de las actividades de inclusión social de los usuarios del servicio, es necesario controlar y actuar sobre los efectos de este impacto, especialmente con los efectos negativos o no deseados. Puerta Abierta dispone de un programa de minimización de los efectos negativos del impacto del servicio en el vecindario, así como nuevos campos de intervención e interlocutores con los que es necesario mantener una comunicación fluida y clara, con el objetivo de mejorar y facilitar la convivencia en los espacios públicos, reforzar la intervención y rehabilitación psicosocial, fomentar la sensibilización, así como ofrecer una atención y programa de actividad completo y atractivo en el Centro para motivar a la participación en el mismo y evitar o minimizar la ociosidad en la vía pública, que pueda desembocar en conductas inadecuadas.

Durante el año 2016 hemos realizado prospecciones diarias en el Barrio de la Fortuna con el fin de minimizar el impacto por la presencia de los usuarios. Estas prospecciones se realizan en coordinación con Samur Social.

En el año 2016, hemos continuado con el desarrollo de este programa, desarrollando las siguientes actuaciones:

- Reuniones periódicas de coordinación con la Asociación de Vecinos de Carabanchel Alto y Comisión de vecinos del PAU de Carabanchel.
- Reuniones periódicas de coordinación con la Asociación de Vecinos de la Fortuna, Concejala y Servicios Sociales de la Fortuna.
- Inclusión del centro en el Proyecto “Mapeando Carabanchel”
- Cesión de espacios y actuación coordinada para el proyecto de Huerto Urbano con los vecinos de Carabanchel Alto.
- Cesión de espacios de trabajo y logística a la Asociación de Vecinos de Carabanchel Alto y Plan Comunitario.
- Coordinación con Servicios Sociales Distrito Latina.
- Coordinación con Fundación Instituto San José.
- Coordinación con Mercadona.
- Atención y presencia de Samur Social para información y atención en el barrio.
- 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.
- El equipo de Puerta Abierta se desplaza con el vehículo del Centro para hacer una ronda por el barrio, con especial atención a las zonas de escuelas infantiles, zonas de recreo y juegos o centros escolares, para trasladar los usuarios del centro que puedan encontrarse en condiciones no adecuadas, intentando evitar que personas en malas condiciones permanezcan en lugares públicos y concurridos, que son fuente de conflicto.
- Programa socioeducativo específico con ciertos usuarios para lograr compromiso para una correcta conducta adecuada en el barrio.
- Jornadas de puertas abiertas y e invitación a las entidades sociales y e iniciativas vecinales a los eventos lúdico- festivos que se han realizado en el Centro.
- 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.
-

Los resultados del programa son totalmente satisfactorios, ya que el número de incidencias, reclamaciones y denuncias han sido prácticamente inexistentes, y el clima social con los vecinos de Carabanchel es cordial y fluido.

Con respecto a las incidencias, reclamaciones y denuncias con el barrio de la Fortuna, hay que destacar el repunte en los inicios del año pero han ido disminuyendo a lo largo de 2016 tras las prospecciones diarias y las reuniones periódicas con los vecinos. Estas actuaciones tienen como objetivo facilitar una imagen transparente de la actividad que se realiza en el centro, mostrando el dispositivo como una dotación pública al servicio de la comunidad. Además, estas actividades resultan como potentes herramientas de sensibilización sobre la problemática de las personas sin hogar y exclusión social.

2.- Programa de actuación coordinada con el Centro de Protección Animal.

Las personas sin hogar sufren, por lo general, una situación de soledad, aislamiento y exclusión social que impide o dificulta las relaciones sociales y el apoyo emocional que puede ofrecer la compañía o amistad de otras personas. En muchos casos estas personas consiguen mitigar esta soledad con la compañía de

animales domésticos, con los que conviven y con los que se desarrollan fuertes y poderosos vínculos afectivos y emocionales.

Normalmente, los centros de acogida y recursos asistenciales no permiten que la persona acceda a ellos con un animal, por lo que el individuo suele negarse a acceder a estos recursos, y por lo tanto a iniciar un proceso de recuperación psicosocial, si ello implica separarse o deshacerse del animal. Además, la escasez de medios de que dispone el individuo, implica en algunos casos que los animales no se encuentren en condiciones óptimas, sufriendo problemas de salud e incumpliendo la normativa municipal de tenencia y cuidado de animales.

Ante esta realidad y con el objetivo de facilitar el acceso a la red de atención de todas las personas sin hogar y mejorar su situación, en 2011 se pactó un convenio de colaboración entre Madrid Salud y el Departamento de Samur Social y PSH, a través del cual se facilita atención y guarda de los animales de las personas que accedan a ser atendidas y alojadas en el centro de acogida Puerta Abierta. El Centro de Protección Animal del Ayuntamiento de Madrid, ubicado frente a las instalaciones de Puerta Abierta, se encarga de proporcionar alojamiento seguro y adecuado para los animales en cuestión, alimento, identificación y atención veterinaria; y el usuario se compromete a recoger al animal a diario y responsabilizarse de su cuidado responder ante el contrato de compromiso con el centro de acogida y Samur Social.

Durante 2016 se ha atendido a **4** usuarios que tenían mascotas, y se han atendido **4** perros en el Centro de Protección Animal.

La posibilidad de que los perros puedan ser alojados y atendidos, y que a la vez sus propietarios reciban alojamiento y atención psicosocial, manteniendo el vínculo y contacto con las mascotas ha resultado altamente positivo en general. Sin embargo, el hecho de que los animales se encuentren en unas instalaciones ajenas al centro de acogida ha dificultado el desarrollo del programa e incomodado a los usuarios participantes, debido a que existe una limitación horaria y el acceso a los animales queda reducido a unas horas diarias, cinco días a la semana (los fines de semana y festivos no se puede acceder al CPA), entre otras cuestiones.

Desde el mes de junio de 2016, se ha iniciado un proyecto de voluntariado para que los usuarios de Puerta Abierta realicen actividades de acompañamiento y cuidado de animales en el CPA, como una forma de terapia asistida por animales.

3.- Voluntariado social.

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 la eliminación de estigmas y estereotipos.

El voluntario puede dedicar un tiempo y atención personalizada al usuario para relaciones horizontales e informales que los profesionales del centro no pueden permitirse por la carga de trabajo y roles

profesionales. A través de las actividades de los voluntarios se fomenta la rehabilitación de las habilidades sociales y de relación del usuario en un entorno normalizado.

La asignación de los voluntarios al Centro de Acogida Puerta Abierta se realiza por parte de Desarrollo y Asistencia, quienes realizan una primera selección para que el perfil del voluntario se ajuste a las características y necesidades del Centro. La acogida del voluntario se realiza conjuntamente entre un voluntario que ejerce funciones de coordinador y enlace entre el Centro y la ONG, y las coordinadoras o educadores de Puerta Abierta.

Durante 2016 se ha continuado colaborando con Serve The City, otra entidad sin ánimo de lucro que promueve la actividad solidaria en la ciudad. Los voluntarios de Serve the City acuden una media de un fin de semana al mes, para hacer una labor de acompañamiento en el Centro, apoyo en actividades socioculturales y facilitando donaciones de ropa y libros.

El Centro no tiene fijado un número máximo de voluntarios posibles ya que se ha comprobado que su asistencia no entorpece el funcionamiento y desarrollo de las rutinas del Centro.

El contenido de las actividades que realizan se ha organizado teniendo en cuenta las necesidades del Centro y las aptitudes y preferencias personales del voluntario, así como la afinidad con algunos usuarios concretos. Estas actividades consisten, a grandes rasgos, 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.

Se realiza una coordinación constante y diaria entre los educadores sociales y terapeuta y los voluntarios. Con una periodicidad mensual, se realiza una reunión de coordinación y seguimiento entre la directora de Puerta Abierta y el coordinador de los voluntarios.

Esporádicamente, los responsables de las entidades que desarrollan su actividad voluntaria realizan visitas al Centro de Acogida Puerta Abierta, visitas que sirven para la coordinación, nuevas propuestas y futuras colaboraciones entre el Centro y la ONGs.

4.- Programa de reducción de daño para personas con dependencia alcohólica.

Dada la alta incidencia de personas con dependencia alcohólica que residen en el centro, es necesario desarrollar estrategias y metodologías que faciliten la adquisición de hábitos de consumo menos dañinos, así como la adquisición de hábitos más saludables.

El programa de reducción de daño consiste en la habilitación de espacios y normas dentro del centro donde se permite el consumo de alcohol de forma controlada, con supervisión técnica y con 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.

Desde el año 2015 se ha procedido a mejorar, completar y sistematizar este programa, a través del CAD Latina, cuyos médicos y responsables nos orientaron en el rediseño y mejora de las acciones y funcionamiento. De esta manera, se incluyeron cuestionarios validados para la evaluación integral de los pacientes y se estableció un sistema de evaluación de caso para observar la incidencia del programa en el estado de salud y social del individuo.

En el año 2016 no hemos podido contar con la intervención del CAD Latina por lo que se han establecido reuniones técnicas periódicas con los profesionales de referencia del usuario para analizar detalladamente cada caso y ver su evolución.

Durante 2016 han participado **16** personas en el programa, utilizando el espacio de consumo controlado del centro. Los resultados son satisfactorios y alentadores, ya que se han reducido las intoxicaciones graves y moderadas, y se ha interiorizado la participación en las actividades del programa y funcionamiento del mismo dentro del día a día del centro.

No obstante, y debido a que se trata de un programa pionero y experimental, se continúan realizando continuos ajustes y evaluación de funcionamiento y resultados.

PROGRAMA CONSTRUYENDO HOGAR: HOUSING FIRST MADRID

En 2016 se ha iniciado un nuevo programa que proporciona alojamiento a personas en situación de calle.

Objetivo general:

Apoyar y favorecer el proceso de integración a través de itinerarios personalizados de inserción social, combinando medidas de alojamiento y medidas sociales de protección a través de un modelo específico destinado a personas en situación grave de exclusión social.

Objetivos específicos:

- Promover la autonomía a través del desarrollo de habilidades sociales, desempeño de tareas domésticas, cumplimiento de los acuerdos y utilización de recursos normalizados.
- Apoyo en la permanencia e integración de la persona en el entorno, facilitando un espacio de permanencia temporal y proporcionando un conjunto de atención más personalizada horas que puedan mejorar sus condiciones sociales y potenciar la independencia.
- General la necesidad de permanecer en un alojamiento adecuado para evitar el regreso a pernoctar en la calle, usando el alejar el alojamiento o como potenciador del cambio.

Destinatarios:

- Mujeres, hombres y/o parejas sin hogar que pernoctan en situación de calle en la zona centro de Madrid.
- Mayores de edad.
- Pueden presentar problemas de adicciones y enfermedad mental siempre que no signifiquen en un problema para la convivencia.

- Sin enfermedades físicas invalidantes.
- Con motivación para el cambio.
- Con ingresos económicos o posibilidad de conseguirlos.

La derivación al programa es realizada por los Equipos de Calle de Samur Social.

Las 20 viviendas que constituyen el programa en 2016 han sido proporcionadas por la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo a las siguientes entidades sociales para su gestión: Fundación San Martín de Porres, Asociación Realidades, Asociación Provivienda, Fundación Atenea y Fundación Luz Casanova.

A lo largo del año se han incorporado al programa un total de 31 personas, 15 en pisos individuales y 16 en pisos para dos personas. 27 son hombres y 4 mujeres. Las edades se sitúan entre los 32 y 74 años. El tiempo de estancia en calle va de menos de seis meses a más de treinta años. Junto a las personas, viven en los pisos 6 mascotas.

La primera persona entró en el programa en marzo y la última en diciembre. Dos personas no se han mantenido en los pisos, una de ellas debido a un elevado grado de deterioro cognitivo que impedía la autonomía para el desarrollo de las actividades de la vida diaria y la otra, abandonó la vivienda.

Respecto a las problemáticas añadidas a la situación sin hogar, en 16 personas no se han detectado, en 4 de ellas se ha detectado consumo abusivo de alcohol, iniciando una reducción progresiva de dicho consumo desde su incorporación a la vivienda; 6 personas sufren algún trastorno o enfermedad mental y otras 2, padecen patología dual.

Respecto a su situación económico-laboral, siete de las personas incorporadas no tenían ningún ingreso al incorporarse al Programa; 24 de ellas percibían prestaciones como RMI, PNC, RAI u otras prestaciones mensuales. 11 de ellos han iniciado programas para la búsqueda de empleo.

PROGRAMA DE PISOS DE TRATAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

Durante el año 2014 se puso en marcha este programa con el objetivo fundamental de ofrecer un recurso de alojamiento y atención integral que favoreciera la reinserción social, real y efectiva, de las Personas sin Hogar procedentes de recursos de intervención especializada de la red municipal. Para ello la tarea fundamental consiste en trabajar y motivar la adquisición de herramientas básicas necesarias y la consolidación de hábitos y conductas socialmente adaptadas, que les permitan la consecución de una vida autónoma, en el menor tiempo posible. Se ha contado con 5 pisos de acogida con un total de 29 plazas.

Este programa, con sus 29 plazas, posibilita una intervención más efectiva con las personas que acceden al mismo, ya que se realiza una atención con un importante contenido en tratamiento social.

Todo este trabajo se realiza a través de diferentes áreas de intervención específicas, y a través de un modelo interdisciplinar: área educativa, área social, área psicológica, área auxiliar de aprendizaje de actividades y rutinas diarias.

Durante el año 2016 se han atendido 55 personas distintas (42 hombres y 13 mujeres). De ellas, 29 se habían incorporado en 2015. La edad media es de 47,5 años.

Respecto a la actividad del programa, se señala que el 68% de las personas atendidas mantienen o retoman las relaciones con su familia durante su participación en este proyecto. En cuanto a la situación laboral, 7 de ellas se incorporaron con algún tipo de actividad laboral y otras 23 encontraron algún empleo. Sobre su salud, podemos decir que 23 personas (42%) padecen una enfermedad física crónica grave que requiere de un continuado seguimiento; 12 personas padecen adicciones y mantienen su tratamiento; en 6 personas se ha detectado síntomas de enfermedad mental y se ha realizado el correspondiente diagnóstico por el especialista.

Además del propio funcionamiento normalizado de un piso con sus tareas cotidianas y de convivencia, se han realizado talleres formativos y actividades para facilitar la normalización de estas personas.

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES SIN HOGAR.

Se trata de un Programa con claro contenido Preventivo, iniciado en el año 2006, que busca intervenir con los jóvenes entre los 18 y los 21 años que se encuentran en situación de calle por falta de apoyos familiares, sociales y recursos personales.

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 contra el 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 con entidad propia.

Estos jóvenes, que por regla general no aceptan ser considerados como “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.

Por ello, la consideración de los jóvenes en situación de calle como un colectivo específico nos ha permitido visibilizarles y ser mucho más eficaces en el trabajo diario. También hemos comprendido que los jóvenes que se encuentran en situación de calle no deben ser los que se adapten a los programas y sí los programas los que deben flexibilizar sus estrategias, intervenciones y estructuras ante las necesidades cambiantes de este colectivo y su entorno.

Desde esta perspectiva ha sido necesario diseñar una metodología que diera el protagonismo a estos jóvenes y que posibilitara actuar de forma inmediata ante las situaciones carenciales más básicas como son

el alojamiento, la alimentación, la salud e higiene y otras más afectivas y emocionales; y con ellas, tratar de favorecer desde el principio una relación de confianza y seguridad.

Por lo que, para conseguir este objetivo partimos teniendo como eje principal de la intervención un Acompañamiento Sociolaboral Intensivo, realizado en el medio abierto, individual, personalizado y estable con cada joven que se encuentre en situación de calle.

A partir de este eje se van configurando el resto de acciones desarrolladas por el Programa para intentar dar respuesta a las necesidades de cada joven y a diversas situaciones multiproblema con las que llegan, apoyándonos en el empleo como mediador durante todo el itinerario establecido previamente.

De esta forma, se han realizado intervenciones específicas y grupales con el fin de fomentar la adquisición de capacidades de emancipación y hábitos de vida adulta en los ámbitos del empleo, de cobertura de necesidades básicas, judiciales, administrativos, de promoción de la salud, económicos, convivenciales, relacionados con problemáticas específicas, de ocio y de derechos y deberes ciudadanos, entre otros.

A su vez, se han gestionado, por medio de los Centros de Servicios Sociales Municipales, varias prestaciones sociales (RMI), en los casos que se han considerado de mayor grado de exclusión y dificultad de empleabilidad, realizando desde el Programa un apoyo y seguimiento en su administración económica. Y procurando con el resto de jóvenes que sea el trabajo remunerado su principal vía de inclusión.

Por último, resaltar la consolidación de una diversificada red de alojamientos municipales y privados que ha permitido una gran flexibilidad y mayor capacidad de respuesta a los profesionales del Programa, que se ha visto reflejado directamente en la intervención con los jóvenes atendidos.

Datos cuantitativos

En el año 2016 han sido 95 los jóvenes atendidos en situación de calle en la ciudad de Madrid. Del total, un 70% son chicos frente a un 30% de chicas.

En cuanto a la nacionalidad, 48 jóvenes que representan el 50,52% han sido españoles y el 49,48% han sido jóvenes con otras nacionalidades, datos muy similares al ejercicio anterior.

Si ponemos el foco en otro tipo de especificidades como por ejemplo, si cuentan con Certificado de Minusvalía, el número total en el 2016 es de 11 jóvenes. Aunque este dato no refleja la realidad de los/as participantes ya que algunos/as de ellos/as no están diagnosticados/as y comienzan ese proceso a través de este Programa. También es importante resaltar el nº de jóvenes LGTBI que cada vez es mayor y que este año ha supuesto 16 participantes.

Con respecto a su procedencia, el 66% de las/os jóvenes que han pasado por nuestro programa han permanecido en el sistema de protección siendo menores (tutelados/as). Esta cifra aumenta un 7% con si tenemos en cuenta los datos del año anterior.

En cuanto al número de jóvenes que han percibido la Renta Mínima ha sido de 22 participantes, entre perceptores y solicitantes. Muchos de ellos/as no han cobrado la prestación por comenzar a trabajar en este periodo o la han suspendido.

Y en el apartado de la inserción laboral, han conseguido un contrato de trabajo durante el 2016 un total de 32 participantes. Este dato no sería posible, dadas las características de este colectivo, sin un acompañamiento intensivo individualizado, un apoyo en la cobertura de sus necesidades básicas (tanto materiales como emocionales) y la elaboración de un itinerario consensuado que sea flexible, estable y referencial.

CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO 2015/2016.

Su trascendencia e influencia en el funcionamiento de la red es considerable.

En la Campaña 2015/2016 ha supuesto, la puesta en marcha de **543 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 desarraigo y exclusión.
- Favorecer el establecimiento de un trabajo coordinado y en red entre el Ayuntamiento de Madrid y las Entidades de la Iniciativa Social.

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 2015/2016 tuvo una duración de **128 días**, con inicio el 25 de noviembre de 2015 hasta el 31 de marzo de 2016.

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.

DATOS GENERALES.

Respecto a los datos de atención, cabe destacar que el total de las personas atendidas ha sido de 1.512:

- Hombres: 1.337 (88,4%).
- Mujeres: 175 (11,6%).
- Extranjeros: 58,4%
- Españoles: 41,6%
- Edad media: 42 años
- Nivel de ocupación de los dispositivos específicos de Campaña: 90,87%
- 1.012 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	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Total Plazas	150	150	150	150	150
Total personas atendidas:	888	809	875	885	1008
Mujeres	138	146	130	124	164
Hombres	750	663	745	761	844
Procedencia:					
Españoles	443	369	402	414	481
Unión Europea	272	273	216	208	227
Otros países	173	167	257	263	300
Estancias	18.364	17.740	18.083	18.097	17.248

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 y sociales y que requieren una mayor atención.



Total de Personas Atendidas 243	
Hombres	Mujeres
182 (74,8%)	61 (25,1%)

EQUIPAMIENTO DE VILLA DE VALLECAS.

En la presente Campaña, el dispositivo permaneció abierto 100 días de los 127 que dura la campaña.

Se han atendido a un total de **664** personas, de ellas 218 han sido españolas y 446 extranjeras.

Estancias producidas en el Equipamiento de Villa de Vallecas.

	Estancias	%
Espanoles	3.707	34,73%
Extranjeros	6.968	65,27%
Total	10.675	100%

Se ha producido una media de ocupación de 106 personas por día.

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 comenzó a derivar a usuarios a las plazas de pensiones el 4 de diciembre de 2015 y finalizó el 31 de marzo 2016.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Número de Personas	224	120	77	94	102	102	109
Mujeres	19	19	12	15	13	37	14
Hombres	205	101	65	79	89	65	95
Media/Persona/Día	52	52,85	52,85	69,1	63,73	55,5	55,1
Número total de Estancias	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CENTROS PARA LA INTEGRACIÓN Y AYUDA DE MARGINADOS (FACIAM).

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 Administraciones.

Seguidamente, se presentan los datos de atención de los diferentes centros que integran la red de FACIAM.

CENTROS FACIAM		PLAZAS	2016	
			Personas atendidas	Número estancias
San Juan de Dios	Albergue	140	783	42.739
	Piso de Acogida	4	4	801
San Martín de Porres	Albergue	62	211	18.617
	Piso de Acogida	50	90	14.199
	Mini-residencia	12	14	2.644
	Taller A-Puesto: Prelaboral y Orientación e Intermediación laboral		201	
	ECA-Empleo con apoyo		136	
Apostólicas del C. Jesús	Atención Jurídica		27 personas diferentes han pasado por atención jurídica	28 participaciones
	Actividades participación interna (Asambleas, grupo de acogida)		209 personas diferentes han participado en estos talleres	387 participaciones
	Primera atención		1399 personas han pasado por primera atención	
	Acompañamiento Social		1001 personas en acompañamiento social	3172 atenciones en acompañamiento social



	Proyecto FSE: proyecto prelaboral intensivo para PSH		123 personas incluidas en el proyecto	
	Talleres: Lengua y cultura española, informática básica, Informática avanzada, taller de empleo, Orientación laboral, habilidades sociolaborales, manualidades, habilidades domésticas, yoga		778 personas han participado en estos talleres	1864 participaciones en dichos talleres
	Programa de Actividades de Ocio (interno y externo)		193 personas	511 participaciones en actividades de ocio
	Programa "construyendo hogar Housing first Madrid"		3 personas en 3 viviendas	
	Servicio atención necesidades básicas: comedor, duchas, lavandería		34736 comedor 8298 servicios duchas/aseo 425 servicios de lavandería	
Santa María de la Paz	Albergue	112	151	33.222
CEDIA 24 h.	Acogida y acompañamiento		1.419	
	Atención social		960	
	Atención social individual		121	
	Atención Psicológica		261	
	Centro de día		1419	
	Comedor	40	795	14.564
	Centro de Noche	40	922	14.243
	Acompañamiento en Pensiones		119	1.362
	Intervención en alojamiento Breve estancia	4	23	1.229
	Acompañamiento externo (vivienda familiar, vivienda autónoma, otros)		8	

FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MADRID.

Órgano en el que participan las Administraciones y las entidades sociales que están comprometidas en la atención a las Personas Sin Hogar.

Constituye un espacio estable de estudio y de coordinación de los diversos y múltiples agentes intervinientes, 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 sector social de las Personas Sin Hogar, ya que profundizar en el conocimiento de las condiciones de exclusión 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.

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, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, 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 2016 las reuniones del Foro han sido las siguientes:

FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR 2016	
PLENARIOS	3
COMISIONES:	12
Atención	6
Inclusión	6

PROGRAMA DE TRABAJO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.

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 2016 han sido 83 personas las que han realizado sus trabajos en beneficio de la comunidad en diversos centros de atención a Personas sin Hogar. En este programa participan todos los centros de la Red municipal de Atención a Personas Sin Hogar.



Personas Incorporadas a Trabajos en Beneficio de la Comunidad				
	2013	2014	2015	2016
Número de Personas	93	84	75	83

Los perfiles de dichos trabajos han sido:

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.

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 oportuno.

PROGRAMA DE APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL: SUBVENCIONES.

El Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar tiene una clara vocación por conformar una red mixta de atención, en la cual, tengan un importante papel las entidades sociales, la cual, complementa y enriquece la red pública de atención. En este sentido, el Programa de Apoyo a la iniciativa social a través de subvenciones, se convierte en un buen instrumento para el reforzamiento y consolidación de dicha red mixta de atención.

La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven y complementen las competencias y actividades municipales.

A continuación se presenta los datos de las subvenciones concedidas en la convocatoria 2016:



Programa de Atención a Personas sin Hogar		
Entidades Subvencionadas	Proyectos Subvencionados	Cuantía Subvencionada
11	11	139.059 €

A estas subvenciones hay que añadir el convenio subvención firmado con la Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados (FACIAM) que en 2016 ascendió a 1.500.000€.

.....