

COHESIÓN SOCIAL

RED DE ALOJAMIENTO
ALTERNATIVO

Talleres de ocio

FORO MADRID
diálogo y convivencia

centro de acogida
SAN ISIDRO

inserción sociolaboral
personas sin hogar

miigrantes

información y orientación
para inmigrantes

CAMPAÑA DEL FRÍO

emergencias sociales

Inserción Social

Emergencia Social

ciudad

SAMUR SOCIAL

EQUIPOS DE CALLE

centro de baja exigencia
PUERTA ABIERTA

REFUGIADOS

Recursos
Comunitarios

DIALOGO SOCIAL

Inclusión Social

acompañamiento
social

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2017

Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social



equidad, derechos
sociales y empleo

MADRID

PRESENTACIÓN

La Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, como parte de los Servicios Sociales de la ciudad de Madrid, tiene como misión contribuir a la inserción de las personas excluidas por razones laborales, edad, género, etnia o cualquier otra circunstancia personal. Ayudar en la incorporación social de aquellas personas que lo tienen más difícil a la hora de hacerse un hueco en la sociedad madrileña. Se trata de que puedan desarrollar sus proyectos vitales con la máxima autonomía e igualdad, impulsando para ello aquellos servicios y prestaciones que faciliten el desarrollo humano y contribuyan a la cohesión social.

La actual estructura departamental pretende articular los servicios y prestaciones que se han ido poniendo en pie en el Ayuntamiento a lo largo del tiempo, para favorecer la inserción social de los sectores de población más vulnerables: Departamento de SAMUR Social, Emergencia Social y Atención a Personas sin Hogar, Departamento de Inmigración y Refugio, Departamento Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial SAER y Departamento de Inclusión Social.

A la hora de establecer las prioridades es necesario tener presente que el modelo socio económico con el que se está saliendo de la crisis está provocando un incremento de la desigualdad social y como consecuencia una ciudad más dualizada y segregada.

El papel asignado a esta Dirección General la convierte en un observatorio privilegiado de los procesos de fractura social que se generan en la ciudad y que con frecuencia se encuentran sumergidos, como ocurre en la actualidad con la población inmigrante en situación irregular, las personas sin hogar, habitualmente invisibilizadas o las familias que ven peligrar su vivienda.

Los programas que se desarrollan nos ponen en contacto con los frágiles de la sociedad, con los vulnerables, con los excluidos, con las mujeres y hombres que se ven obligadas a sobrevivir en los márgenes ocultando sus estrecheces.

Obtenemos información de primera mano sobre las necesidades sociales y esto nos compromete en su sistematización y traslado a aquellos espacios donde se pueda utilizar para dar respuestas rápidas y adaptadas a los nuevos perfiles de la población necesitada y para diseñar en reformas que favorezcan la redistribución de oportunidades.

En este contexto resulta estratégico compatibilizar la atención a la población en general y el acompañamiento social prioritario a los grupos de población que viven situaciones de especial necesidad. Para conseguir este objetivo es importante definir respuestas adaptadas a los diferentes perfiles. A este empeño dedica sus mejores esfuerzos el departamento de Inclusión Social, especialmente en materia de inserción laboral.

El SAMUR Social da respuestas rápidas, vigorosas y resolutivas a situaciones de crisis social; resuelve con celeridad y prontitud, y transmite seguridad a una sociedad en la que aumenta la incertidumbre y el temor. Su intervención social en el espacio público le permite acercarse a aquellas personas que por diferentes razones se ven abocadas a utilizar la calle como lugar para vivir y se propone que la respuesta puntual de paso a un acompañamiento continuado y duradero, tratando de inscribir la emergencia en una intervención social de largo recorrido.

Si se analizan el conjunto de proyectos que se implementan desde la Dirección General se descubre cómo han ido ganando protagonismo aquellas actuaciones que pretenden dar respuesta a las situaciones de exclusión residencial, entendida como un continuo, que va desde las situaciones de vivienda inadecuada, hasta las situaciones de grave exclusión residencial que se manifiesta por estar las personas viviendo en la calle. Disponer de un alojamiento se ha convertido en la piedra angular en la mayoría de los procesos de

incorporación social de la población excluida. Disponer o no de una alternativa residencial sitúa a las personas en la senda de la incorporación social o los echa fuera de la misma. Por ello la prestación de alojamiento alternativo, con carácter temporal, compartido y con acompañamiento social, es una prestación transversal con dos redes: la Red de Personas sin Hogar situada en el Departamento de SAMUR Social, con una puerta única de entrada, PUE, y la Red de Alojamientos Alternativos situada en el Departamento de SAER.

El Departamento de Inmigración y Refugio dirige sus esfuerzos a las personas inmigrantes establecidas en la ciudad de Madrid y a las personas solicitantes de protección internacional, personas que con frecuencia viven situaciones que provocan un alto nivel de vulnerabilidad. La información disponible señala que se ha producido un cambio de escenario, tanto en el número de inmigrantes económicos que están llegando a través de las costas, como en las características de los solicitantes de asilo. Es urgente disponer de realizar un conocimiento riguroso de la situación, como primer paso para poner en marcha nuevos programas y servicios, en especial en lo que se refiere: a alojamientos alternativos, inserción laboral, garantía de ingresos y educación intercultural. En esta coyuntura nos enfrentamos a la necesidad de precisar de forma normativa las competencias de las diferentes administraciones, estatal, autonómica y municipal, de manera que se pueda realizar una previsión y planificación de los servicios necesarios.

Nos proponemos seguir en la senda de consolidación de un marco claro y estable de cooperación con las organizaciones sin ánimo de lucro, imprescindible para complementar, mejorar y estabilizar aquellos servicios públicos que se desarrollan con su participación.

Es necesario asimismo seguir impulsando la porosidad y la complicitad entre las diferentes áreas del Ayuntamiento relacionadas con la inclusión social, única forma de conseguir sinergias e integralidad en las intervenciones orientadas a favorecer la cohesión social.

Estamos comprometidos con la incorporación de procesos de investigación en el interior de la organización, como un enfoque de vital importancia para aumentar la eficacia en la aplicación de los recursos públicos a las necesidades de la población. El seguimiento y la evaluación de los servicios y prestaciones que se están implementando constituyen una oportunidad para sistematizar y compartir aquellas metodologías utilizadas en la intervención que destaquen por sus buenos resultados en la incorporación social de los sectores que sufren exclusión. Se habilitarán lugares para que la universidad contribuya a la planificación y evaluación, tan necesarias para una correcta implementación, seguimiento y mejora de las intervenciones.

Contribuir a la incorporación social de las personas excluidas, favorecer su autonomía y generar cohesión social en la ciudad son líneas que convergen en el punto de fuga que orienta nuestra actividad diaria.


 DIRECTOR GENERAL DE INTEGRACIÓN
 COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL
 Fdo.: Luis José Nogués Sáez

ÍNDICE GENERAL

1. COMPETENCIAS	7
2. PRESUPUESTO	7
3. ESTRUCTURA	8
4. DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.....	11
5. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN Y REFUGIO	55
6. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL.....	103
6. DEPARTAMENTO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL.....	133

1. COMPETENCIAS

En esta memoria de actividades se presentan los programas, recursos y servicios realizados y desarrollados en el año 2017, desde la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, para dar respuesta a las necesidades de los vecinos y vecinas de Madrid - personas y grupos sociales- más vulnerables, algunos/as en riesgo de exclusión social. La finalidad de todo ello es prevenir el inicio o la instauración de procesos estables de exclusión, y contribuir de una manera práctica y eficaz a la cohesión social de la ciudad de Madrid.

La Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, de conformidad con el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, asume las siguientes competencias:

SAMUR Social, Personas sin hogar y otros colectivos en riesgo y/o situación de exclusión social.

- Garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de exclusión social, así como la atención a las emergencias sociales.
- Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población en riesgo o situación de exclusión social.
- Promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad, ante los problemas de exclusión y desprotección social.
- 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.
- 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.

Inmigración y refugio.

- 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 las y los inmigrantes en el municipio de Madrid.

Asesoramiento en materia de emergencia residencial y vivienda.

- 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 aquella población más vulnerable.

2. PRESUPUESTO

Para el desarrollo de sus competencias, la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social ha gestionado en 2017 dos programas presupuestarios, con un crédito definitivo -una vez realizada la reorganización administrativa tras la segregación de la Dirección General de Mayores y Servicios Sociales- de 51.860.596 euros, que se ha ejecutado en un 53%.

- **El Programa presupuestario 231.06 “Integración Comunitaria y Emergencia Social”, con un crédito definitivo de 47.324.805,00 euros, se ha ejecutado con un 58%. En cuanto a su desagregación por capítulos, el resultado es el siguiente:**

- Capítulo 2. "Gastos en bienes corrientes y servicios": con un crédito definitivo de 23.113.935 euros, se ha ejecutado en un 77%.
 - Capítulo 4. "Transferencias corrientes": con un crédito definitivo de 23.848.870 euros, se ha ejecutado en un 14%.
 - Capítulo 6. "Inversiones reales": con un crédito definitivo de 362.000 euros, se ha ejecutado en un 60%.
- **El Programa presupuestario 231.07 "Atención a la inmigración", dotado con un crédito definitivo de 6.613.957,00 euros, se ha ejecutado en un 91,5%. En cuanto a su desagregación por capítulos:**
- Capítulo 2. "Gastos en bienes corrientes y servicios": con un crédito definitivo de 1.056.808 euros, se ha ejecutado en un 57%.
 - Capítulo 4. "Transferencias corrientes": con un crédito definitivo de 5.557.149 euros, se ha ejecutado en un 98%.

3. ESTRUCTURA

La Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, formada por la Dirección General y una Consejería Técnica, se estructura y realiza sus actuaciones a través de la Subdirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, de la que dependen los siguientes Departamentos:

- **El Departamento de SAMUR Social y Atención a Personas sin Hogar**, a través del cual se desarrollan tanto los programas de atención a personas sin hogar, con la gestión de la Red Municipal de Personas sin Hogar, con la gestión de seis centros municipales, uno de ellos, el Centro de Acogida San Isidro, de gestión directa; el desarrollo de la Campaña Municipal contra el Frío; así como todo tipo de atención y gestión de las emergencias sociales que puedan acaecer en la ciudad de Madrid: incendios, derrumbes, grandes emergencias, etc.
- **El Departamento de Inmigración y Refugio**, a través del que se presta el apoyo para el desarrollo de proyectos sociales que promueven iniciativas de ayuda a la población inmigrante en riesgo de exclusión social o en situación de grave vulnerabilidad, a través de los programas de acogida, inserción e integración social; así como el desarrollo de programas tendentes a fomentar la convivencia intercultural y de orientación y asesoramiento a la población inmigrante.
- **El Departamento de Inclusión Social**, impulsa los programas dirigidos a la población en riesgo de exclusión social, facilitando las actuaciones tendentes a desarrollar medidas preventivas y de inserción de colectivos vulnerables y/o en riesgo de exclusión social, especialmente, las habilidades socio-laborales que les permitan su integración en la sociedad en igualdad de condiciones así como promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad, ante los problemas de exclusión y desprotección social.
- **El Departamento de Asesoramiento a la Emergencia Residencial**, a través del cual se gestionan los diferentes recursos de alternativas habitacionales disponibles, para dar una solución residencial a todas aquéllas personas que se encuentran en una situación inminente de pérdida de vivienda o alojamiento, como consecuencia de procedimientos de desalojo o desahucio en la ciudad de Madrid.

- El **Departamento Jurídico Administrativo**, a través del cual se presta apoyo y asesoramiento en la gestión de toda la tramitación de los diferentes instrumentos jurídico-administrativos, para la ejecución de los programas desarrollados por la Dirección General: contratos, convenios, subvenciones etc

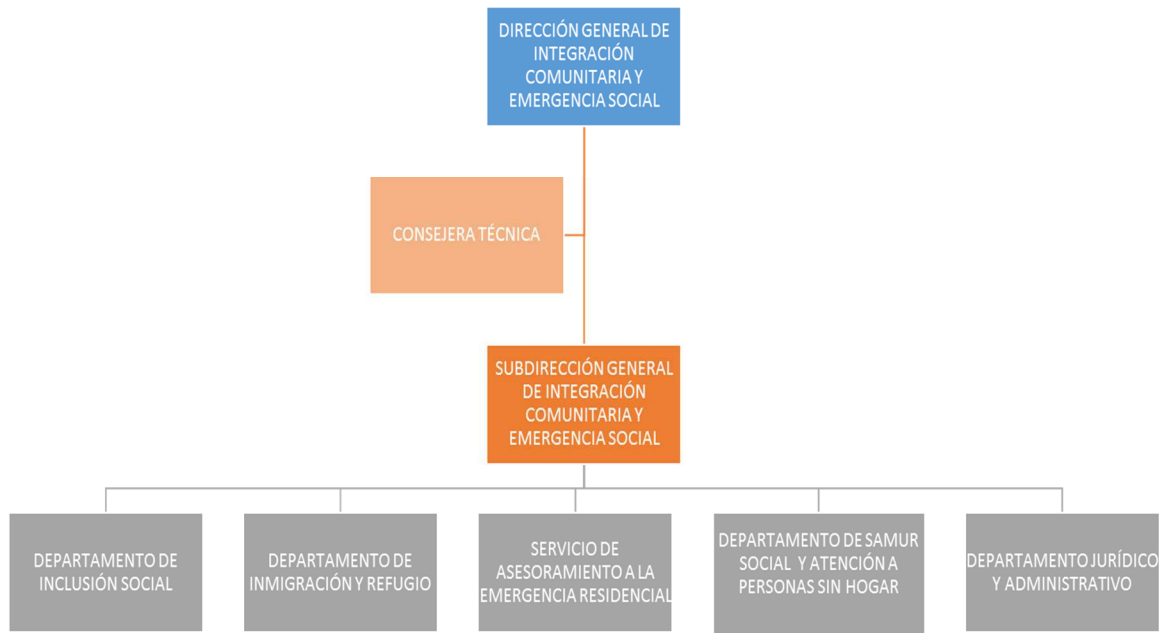


Fig. 1: Estructura de la Dirección General

4. DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

ÍNDICE

4. DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.....	15
4.1. El Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales. El Servicio de SAMUR Social	15
4.1.1 La Central de SAMUR Social.....	16
4.1.2 Actuación en Emergencias colectivas y Grandes Emergencias.....	17
4.1.3 Ayudas para Emergencias Sociales y gestión de alojamientos de emergencia.....	17
4.1.4 Intervención del SAMUR Social con solicitantes de asilo y refugio	19
4.1.5 El programa de mayores en riesgo	19
4.1.6 Participación del SAMUR Social en Jornadas, Simposios, Simulacros y otras Actividades Formativas.....	21
4.2 Equipos de calle del SAMUR social.....	21
4.2.1 La renta mínima de inserción y los equipos de calle.....	23
4.3 Puerta Única de Entrada (PUE).....	24
4.4 Programa de atención a personas sin hogar.....	24
4.4.1 Datos generales de atención en la Red Municipal de Centros de Personas sin Hogar... ..	26
4.5 Los centros abiertos	27
4.5.1 Comedor Catalina Labouré.....	29
4.6 Centro municipal de acogida San Isidro.....	29
4.6.1 Programa de primera acogida.....	32
4.6.2 Programa de cuidados básicos de salud.....	32
4.6.3 Programa de Atención a las adicciones.....	33
4.6.4 Programa de Intervención con enfermos mentales sin hogar.....	33
4.6.5 Programa socioeducativo.....	34
4.6.6 Programa de Voluntariado Social	36
4.6.7 Otras actuaciones.....	36

4.7 Centro municipal de acogida Juan Luis Vives.....	36
4.7.1 <i>Programas de intervención</i>	39
4.7.2 <i>Apoyo al programa municipal pre-laboral y de apoyo social con jóvenes</i>	40
4.8 Centro municipal de Baja Exigencia “Puerta Abierta”	40
4.8.1 <i>Programa de Sensibilización y reducción del impacto negativo del centro en el entorno</i>	42
4.8.2 <i>Programa de actuación coordinada con el Centro de Protección Animal</i>	44
4.8.3 <i>Voluntariado social</i>	45
4.8.4 <i>Programa de reducción de daño para personas con dependencia alcohólica</i>	45
4.9 Programa construyendo hogar: Housing First Madrid	46
4.10 Programa de pisos de tratamiento social para personas sin hogar	46
4.11 Programa de intervención con jóvenes sin hogar.....	47
4.12 Campaña municipal contra el frío 2016/2017	48
4.12.1 <i>Centro de emergencias contra el frío Pinar de San José</i>	49
4.12.2 <i>Equipamiento de Villa de Vallecas</i>	50
4.12.3 <i>Plazas de Pensión</i>	50
4.13 Convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados (FACIAM)	51
4.14 Foro Técnico Local sobre las personas sin hogar en Madrid.....	53
4.15 Programa de trabajo en beneficio de la comunidad.....	53
4.16 Programa de apoyo a la iniciativa social: subvenciones.....	54

4. DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

4.1. El Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales. El Servicio de SAMUR Social

La Emergencia Social constituye una realidad que está presente en nuestra sociedad. Se trata de situaciones imprevistas en relación al tiempo, al espacio y/ lugar 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, que se concreta y se hace visible en la manifestación de diferentes necesidades sociales (información, apoyo emocional, alojamiento,...).

El departamento asume la competencia en dos ámbitos de intervención. En primer lugar, da respuesta a las Emergencias Sociales que se producen en la ciudad y, por otra, asume la atención a las Personas Sin Hogar, a través del desarrollo de una amplia y diversificada red de centros y proyectos que proporcionan servicios básicos y atención especializada.

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.

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.

El Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales constituye el marco que define los objetivos e instrumentos que deben dar respuesta a estas situaciones y tiene los siguientes objetivos generales:

- Detectar situaciones de riesgo y vulnerabilidad social.
- 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.
- 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.

- 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 SAMUR Social es 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, a través principalmente del 112, de los protocolos de actuación coordinada entre servicios y del Plan Municipal de Emergencia (SAMUR Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos, SUMMA, Limpiezas, 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.

Sus objetivos son los siguientes:

- Intervenir en todas aquellas situaciones de emergencia social, tanto individuales, familiares como colectivas.
- Intervenir de forma coordinada en Grandes Emergencias con otros servicios de respuesta en emergencias.
- 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.
- Atender a las Personas sin Hogar que se encuentran pernoctando en las calles de la ciudad de Madrid.
- Gestionar a través de la Puerta Única de Entrada (PUE) las plazas del conjunto de red municipal de centros de Atención a Personas Sin Hogar.

51 profesionales prestan servicio en la Central del SAMUR Social (Trabajadores Sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Administrativos y Asistencia Interna,).

141 profesionales actúan directamente en la calle (trabajadores sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Conductores).

4.1.1 La Central de SAMUR 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, familiar y colectiva.

Tabla n. 1

Número de llamadas recibidas en 2017

<i>Meses</i>	<i>Nº Llamadas</i>
Enero	6.200
Febrero	5.900
Marzo	6.400
Abril	6.050
Mayo	5.650
Junio	5.830
Julio	6.220
Agosto	5.870
Septiembre	6.015
Octubre	6.180
Noviembre	6.421

Diciembre	6.900
TOTAL	73.636

Fuente: Departamento de SAMUR Social

En relación a las llamadas recibidas, el sector que más ha demandado atención son las Personas Sin Hogar representando el 64%; el menor corresponde a los menores con un 2%.

Tabla n. 2

Evolución del número de llamadas recibidas

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Personas sin Hogar	64%	64%	63%	64%	65%	49%
Población inmigrante	6%	6%	7%	6%	5%	16%
Mayores	10%	11%	12%	12%	14%	20%
Familias	3%	4%	5%	4%	4%	4%
Menores	1%	1%	2%	2%	2%	1%
Resto de población	16%	14%	11%	12%	10%	10%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.1.2 Actuación en 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 2017, un total de 25, con una considerable reducción con respecto a las 78 del años 2016.

Tabla n. 3

<i>Emergencias colectivas</i>	2016	2017
Incendio	44	
Derrumbamiento edificio	29	
Inundación	1	
Explosión	2	
Otros	2	
Total	78	0

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Durante 2017, afortunadamente no se produjo ninguna Gran Emergencia o Catástrofe. Se intervino en dos simulacros de emergencia en el Aeropuerto de Adolfo Suarez

4.1.3 Ayudas económicas para Emergencias Sociales y gestión de alojamientos de emergencia.

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.¹

¹ Como se puede observar, se volvió en el año 2017 a la tónica de los años anteriores a 2015. En el referido 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

Tabla n. 4
Ayudas económicas para Emergencias Sociales.

Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ayudas	379	592	672	1012	1.806	1.145	1.259
Importe (€)	36.692,0	129.102,6	127.038,8	248.338,0	531.171,3	275.783,0	457.490,0

Fuente: Departamento de SAMUR Social

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 2017 se han alojado un total de 1.156 personas distintas garantizando la cobertura de las necesidades básicas y la atención psico-social que se requiera.

Tabla n. 5
Datos de ocupación UEB 2017

Mes	Personas	Estancias	Nivel de Ocupación %	Media de días Alojados
Enero	87	570	91,9%	6,55
Febrero	96	755	134,8%	7,86
Marzo	99	830	133,9%	8,38
Abril	127	1.182	197,0%	9,3
Mayo	131	1.200	194,0%	9,16
Junio	97	1.064	177,0%	10,96
Julio	93	1.219	197,0%	13,1
Agosto	103	1.159	187,0%	11,25
Septiembre	116	1.078	179,7%	9,29
Octubre	91	1.161	187,0%	12,75
Noviembre	114	1.054	175,7%	9,24
Diciembre	104	994	160,0%	9,55
TOTAL	1.258	12.266		

Fuente: Departamento de SAMUR Social

La Central de SAMUR Social se ha ido consolidando cada vez más como punto de atención a personas que demandan principalmente un alojamiento en la red de atención a personas sin hogar. Aunque también se ha producido un aumento importante de personas y familias solicitantes de protección internacional a través de la solicitud de asilo y refugio. En el año 2017 se han realizado 12.594 atenciones en el año.

Tabla n. 6
Datos de personas atendidas en la Central

Mes	Mañana		Tarde		Noche		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Enero	550	108	181	34	57	15	945

de Estancias Breves. Como se puede observar se produce un incremento de las ayudas en el año 2017 con respecto al año 2016

Febrero	543	89	169	28	74	20	923
Marzo	627	99	183	42	74	33	1.058
Abril	698	125	287	82	71	44	1.307
Mayo	599	103	212	46	66	28	1.054
Junio	604	101	198	60	57	41	1.061
Julio	497	77	230	67	70	45	986
Agosto	492	106	193	51	78	15	935
Septiembre	563	122	190	72	50	34	1.031
Octubre	636	145	234	65	82	28	1.190
Noviembre	578	146	229	55	109	20	1.137
Diciembre	525	111	153	53	98	28	968
TOTAL	6.912	1.332	2.459	655	886	351	12.595
%	54,87%	10,57%	19,52%	5,20%	7,03%	2,78%	100%
TOTAL	8.244		3.114		1.237		12.595
%	65,45%		24,72%		9,82%		

Fuente: Departamento de SAMUR Social

En la Central de SAMUR Social también hay ubicada una sala dotada de 12 butacas para dar respuesta puntual a situaciones de emergencia en personas sin hogar. Durante el año 2017 pasaron por ella 1.388 personas

4.1.4 Intervención del SAMUR Social con solicitantes de asilo y refugio

A lo largo del año 2017 han sido atendidas 1.286 personas en el SAMUR Social, de las cuales el 70% fueron hombres y el 30% restante mujeres. Se ha producido una reducción con relación al año 2016 donde se atendieron unas 1.914. Cabe destacar que el comportamiento de la población refugiada que fue atendida en el año 2016 estaba de paso en la ciudad y el papel del SAMUR Social se concretaba en facilitar la estancia temporal en nuestra ciudad hasta que se marchaban, principalmente a países del norte de Europa. Por el contrario, en el año 2017, el comportamiento de dicha población se ha modificado sustancialmente y vienen a España con proyectos de estabilización debido a que la mayor parte de los solicitantes de asilo son venezolanos. En el año 2016 en su mayoría provenían del conflicto bélico Sirio.

En relación a su origen territorial, sigue destacando la población de origen Sirio con 673 personas (52%) y se ha producido un incremento considerable de otras procedencias, en particular de la venezolana.

4.1.5 El programa de 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. 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.

Tabla n. 7

Usuarios por sexo y edad

<i>Edad</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
Menor de 60	12	10	28
60-79	96	200	296
80-90	139	225	364
más de 90	63	27	90
Se desconoce	10	9	19
TOTAL	319	177	560

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Se han abierto, a lo largo del año 2017 un total de 372 expedientes, que se distribuyen entre los 286 pertenecientes a distritos y 86 de otros servicios.

Tabla n. 8

Distritos que derivan

Centro	33
Arganzuela	8
Retiro	15
Salamanca	13
Chamartín	15
Tetuán	23
Chamberí	13
Fuencarral	9
Moncloa	19
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	286

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 9
Servicios que derivan y medidas adoptadas por los juzgados

SAMUR Social	43
Juzgados	13
Hospitales	17
Otros	13
TOTAL	86
<i>Medidas adoptadas por los juzgados</i>	
Internamiento involuntario	218
Incapacitación	162
Domiciliación en cuenta	53
Autorización de traslados	18
No se solicita medida	26

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.1.6 Participación del SAMUR Social en Jornadas, Simposios, Simulacros y otras Actividades Formativas.

A lo largo del 2017 el SAMUR Social ha participado en 42 actividades entre jornadas, simposios y cursos en diversas ciudades del estado español.

Durante 7 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, el 9 de junio de 2017 tuvo lugar la celebración del 13º aniversario del 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), la participación en diversos cursos y jornadas de formación como la de Colegios Profesionales de Trabajo Social de diversas ciudades españolas y las realizadas en coordinación con Madrid Salud (visitas de distintas delegaciones como la de Lituania, etc.). También 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.

Finalmente, se han intensificado los mecanismos para garantizar una actuación coordinada con otros servicios de Madrid, lo cual se ha traducido en 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.

4.2 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, proximidad 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. Su horario es de 7 a 22 horas de lunes a viernes.

Hasta el 31 de octubre de 2016 se contaba con 12 equipos de calle. A partir de esa fecha se incrementó con seis equipos más pasando a 18 equipos de calle, los cuales, ya han estado operativos todo el año 2017. 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.

Tabla n. 15

Intervenciones de los equipos de calle con personas sin Hogar 2016

Nº de intervenciones	47.914	58.259
Personas distintas atendidas	1.574	1.625
Media de atención por usuario	30,04	35,85

Fuente: Departamento de SAMUR Social

La distribución de usuarios por distritos pone de manifiesto que los distritos centrales de la ciudad acaparan el mayor número de intervenciones, destacando de forma mayoritaria el Distrito Centro. 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

Tabla n. 16

Distribución por distritos

<i>Distritos Municipales</i>	<i>Totales</i>	<i>Porcentajes</i>
Centro	437	26.89
Arganzuela	146	8.98
Retiro	35	2.15
Salamanca	53	3.26
Chamartín	70	4.30
Tetuán	90	5.53
Chamberí	66	4.06
Fuencarral-El Pardo	26	1.6
Moncloa-Aravaca	278	17.04
Latina	90	5.53
Carabanchel	68	4.18
Usera	17	0.86
Puente de Vallecas	64	3.93
Moratalaz	21	1.29
Ciudad Lineal	31	1.90
Hortaleza	15	0.92
Villaverde	24	1.47

Villa de Vallecas	5	0.30
Vicálvaro	11	0.67
San Blas	31	1.90
Barajas	47	2.89
TOTAL	1.625	100%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

En relación al sexo como se observa destaca la presencia mayoritaria de hombres 85,84%.

Tabla n. 17

Características demográficas de las personas atendidas

2016		
Mujeres	162	10.29%
Hombres	1412	89.71%
Españoles	801	50.88%
Extranjeros	773	49.12%
2017		
Mujeres	230	14.15%
Hombres	1395	85,84%
Españoles	824	50.70%
Extranjeros	801	49.29%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

En cuanto a la nacionalidad la mitad de los usuarios son españoles y el resto extranjeros.

Tabla n. 18

Ocupación de pensiones 2016

Hombres	Españoles	93	44,71%	Total Hombres	173	83,17%
	Extranjeros	80	38,46%			
Mujeres	Españolas	24	11,53%	Total Mujeres	35	16,82%
	Extranjeras	11	5,28%			
TOTAL	<i>Españoles</i>	<i>117</i>	<i>56,25%</i>			
	<i>Extranjeros</i>	<i>91</i>	<i>43,75%</i>			
TOTAL OCUPACIÓN		208	100%			

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.2.1 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.

Durante el año 2017 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.

Como se puede observar en el cuadro adjunto, se viene produciendo un proceso de crecimiento progresivo de beneficiarios de esta prestación

Tabla n. 19

Beneficiarios del Programa de renta mínima de inserción con SAMUR Social

	2014	2015	2016	2017
	266	372	422	457

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.3 Puerta Única de Entrada (PUE).

Como ya se ha mencionado 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 acceda al recurso más adecuado según sus necesidades y perfil. 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.

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.

Tabla n. 20

Demandas de atención

Recursos asignados	Nº de demanda	% de demanda
Asignación cama	2707	56,26
Lista de espera	553	11,49
Sin recurso asignado	54	1,2
Tarjeta de Día	274	5,69
Tarjeta de Día y lista de espera	67	1,39
TOTAL	4.812	100%

Fuente: Departamento de
SAMUR Social

4.4 Programa de atención a personas sin hogar.

Las Personas Sin Hogar conforman un colectivo social heterogéneo, integrado por personas que tienen como características básicas la ausencia de techo/alojamiento y el desarraigo. Además, presentan otros déficits como precariedad económica, soledad y en muchos casos problemáticas añadidas como, alcoholismo, otras adicciones y trastornos mentales. Su cuantificación no resulta fácil ya que nos encontramos con un colectivo muy itinerante e invisibilizado. Aunque en los últimos años, resultado de los recuentos nocturnos que se han venido realizando, cada vez se cuenta con una mejor y más precisa fotografía de este grupo de ciudadanos en situación de grave exclusión.

Mayoritariamente está constituido por hombres con un porcentaje próximo al 80%, aunque en los últimos años se observa un leve incremento en la proporción de las mujeres, la cuales en

algunos momentos ha alcanzado el 22%. Se encuentran en una media de edad de unos 44 años y muestran especiales dificultades de incorporación al mundo laboral, debido a su baja cualificación o bien por padecer algún problema de salud que limita sus capacidades físicas y/o psíquica.

La ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada red de centros de atención a personas sin hogar. Esta red está formada por los recursos que trabajan en la calle, los recursos de acogida y rehabilitación y los programas de inserción laboral. Esta red pública se coordina con la diversa red de centros que dependen de la iniciativa social que la complementan.

Este Programa se concreta en las siguientes actuaciones: Desarrollo de 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 y, por último, 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.

Acercamiento a la Realidad social de las Personas Sin Hogar: “VIII Recuento nocturno de Personas sin Hogar en situación de calle”.

Hasta la fecha se han realizado ocho Recuentos Nocturnos, siendo el último el de la noche del 15 de diciembre del año 2016, en el que por primera vez se registra un descenso del número de personas respecto al observado en el recuento anterior.

Tabla n. 10

Recuentos nocturnos en la ciudad de Madrid

<i>Recuento</i>	<i>Fecha</i>	<i>Nº de personas sin hogar pernoctando en calle</i>
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

Fuente: Departamento de SAMUR 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.

4.4.1 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 Hogar².

Tabla n. 11

Personas distintas atendidas en la Red Municipal 2016

Sexo	Hombre			Mujer			Total	
	Nacionalidad	Español	Extranjero	Total	Española	Extranjera		Total
Personas nuevas		351	442	793	111	74	185	978
Personas antiguas		1.473	1.675	3.148	340	215	555	3.703
TOTAL		1.824	2.117	3.941	481	259	740	4.681

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 12

Personas distintas atendidas en la red municipal 2017

Sexo	Hombre			Mujer			Total	
	Nacionalidad	Español	Extranjero	Total	Española	Extranjera		Total
Personas nuevas		483	632	1114	154	168	322	1436
Personas antiguas		1.440	1.970	3.410	341	275	616	4.026
TOTAL		1.923	2.602	4.524	495	443	938	5.462

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Los datos totales de estancias y el porcentaje de ocupación de las camas en el conjunto de la red fueron los siguientes:

Tabla n. 13

Estancias y porcentaje de ocupación 2016

Estancias Hombres	Estancias Mujeres	Total Estancias	Porcentaje Ocupación
140.462	52.418	192.880	99,7%

Estancias y porcentaje de ocupación 2017

Estancias Hombres	Estancias Mujeres	Total Estancias	Porcentaje Ocupación
184.441	62.660	247.101	101,5%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

La Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar cuenta con un elevado nivel de ocupación. A partir de estos datos se abre el debate sobre si es necesario seguir ampliándola o bien habría que priorizar la salida de muchos usuarios que se encuentran en la misma por configurarse ésta

² Estos datos se refieren a personas distintas que han sido atendidas en los diversos Centros y Servicios de la referida 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. En este sentido, destacar que 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 y por tanto, contar con datos que a diferencia de anteriores informes, se refieren a personas distintas atendidas y no a estancias.

en la última Red de atención, y que deberían contar con respuesta en otros recursos especializados.

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 como Puerta Única de Entrada (PUE). En este sentido, se ha considerado oportuno definir al SAMUR Social como “Puerta Única de Entrada” 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 de Entrada” 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.

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.

SAMUR Social cuenta, a través de la correspondiente aplicación informática, con una información actualizada del estado general de las plazas de los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar. Ello permite conocer la disponibilidad de la capacidad para dar respuesta inmediata a las demandas de acogida que llegan a SAMUR Social.

Durante 2016 las demandas de atención fueron 3.854 y en el año 2017 fueron.....y las respuestas o recursos dados a dichas demandas fueron:

Tabla n. 14

Respuestas a las demandas de atención a PUE

Cama	2037
Tarjeta de Día	274
Seguimiento por equipos de calle	958
Lista de Espera	540
Sin recurso	45
TOTAL	3.854

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.5 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:

Centro Abierto I “La Rosa”

Centro Abierto II “Peñuelas” (enero/mayo 2017)

Centro Abierto II “Geranios” (junio/diciembre 2017)

Centro Abierto III “Catalina Labouré-Pozas-”

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 muy importantes. De cara a facilitar el acceso de las Personas Sin Hogar la ubicación de estos centros está en zonas céntricas y bien comunicadas.

Los Centros Abiertos son un recurso que sirve como puente entre la calle y la red de centros de acogida. 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.

Como dispositivos de atención especializados proporcionan los siguientes servicios y prestaciones: servicio de trabajo social, servicio de enfermería y servicios para la atención de necesidades básicas.

Datos de Atención

Tabla n. 21

Número de estancias en los Centros Abiertos

<i>Centros Abiertos</i>	<i>Estancias Diurnas</i>	<i>Media ocupación plaza diurna</i>	<i>Estancias Nocturnas</i>	<i>Media ocupación plaza nocturna</i>
Centro Abierto I	15.670	40	12.980	30
Centro Abierto II Peñuelas	1007	6,8	6334	29,6
Centro Abierto II Geranios	3.451	16,12	6.278	29,33
Centro Abierto III	12.872	35,26	11.054	30,55
TOTAL	33.000	32,73	36.646	39,9

Fuente: Departamento de SAMUR Social

El cómputo total de estancias a lo largo del año 2017 ha sido de 69.646 que en desglose Día/Noche, supone una diferencia de 3.646 estancias más en la franja horaria nocturna (22-09 horas) sobre la franja horaria diurna (09-21 horas).

La distribución de los usuarios por sexo es la siguiente:

Tabla n. 22

Distribución de los usuarios por sexo

<i>Centros Abiertos</i>	<i>Hombres</i>	<i>%</i>	<i>Mujeres</i>	<i>%</i>	<i>Total Usuarios</i>	<i>Total %</i>
Centro Abierto I	195	77,33	57	22,6%	252	100%
Centro Abierto II Peñuelas	250	73,7	89	26,3	339	100%
Centro Abierto II Geranios	226	67,86	107	32,13	333	100%
Centro Abierto III	311	81,67%	71	18,32	382	100%
TOTAL	982	75,18	324	24,88	1306	100%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.5.1 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.

Tabla n. 23

Datos proyecto comedor social

<i>Año</i>	<i>Desayunos</i>	<i>Comidas</i>	<i>Meriendas</i>	<i>Cenas</i>
2016	8.657	12.572	4.958	7.665
2017	8.617	12.588	4.958	7.775

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.6 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. Es 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. Cuenta con servicio de consigna y ropero. Así mismo, articula programas educativos y ocupacionales grupales y comunitarios, que complementan la misión del Centro

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 2017 mensualmente se ha atendido una media de 50 personas con tarjeta de día, es decir, la capacidad máxima de este Programa.

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 11 plazas de emergencias.

Nueva

Tabla n. 24

Datos Generales de Atención

<i>Indicadores</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Nº total de estancias en el Centro	98.088	98.088	98.088	98.088	98.088
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	1411	1326	887	771	885
Hombres	1020	951	648	530	626
Mujeres	391	375	239	241	259

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 25

Datos Generales de Atención II

<i>Indicadores</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016(%)</i>	<i>2017(%)</i>
España	52.23%	49.99%	56.37%	52.78%	50.28%

Extranjeros	47.77%	49,92%	40.24%	45.13%	47.57%
NS/C			3.58%	2.09%	2.15%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 26

Datos generales de las personas atendidas en 2016 en el Centro de Acogida San Isidro

Sexo	Hombre	Hombre	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer	Total	Total
Nacionalidad	Español	Extranjero	Total	Española	Extranjera	Total		
Tramos de Edad	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	%
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%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Prestaciones básicas:

- Alimentación³

Tabla n. 27

Manutención

	Media Diaria	Total Anual
Desayuno	133	48651
Comida	201	73224
Merienda	94	34389
Cena	202	73929
Menús alternativos (Bocadillos)	6	2320

Fuente: Departamento de SAMUR Social

³ El Centro proporciona diariamente las cuatro comidas básicas. 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 y fruta.

- **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 2017 se han lavado 19.800 kg de ropa en la lavandería del Centro y 21.800 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 2017 se han realizado: 1200 cortes de pelo de caballero, 384 de señora y 1332 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 2017 se han realizado 165 tratamientos: 124 normales y 41 especiales.

Áreas de Intervención Técnica

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. 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.

Se han proporcionado prestaciones económicas individuales repartidas de la siguiente forma: plazas de pensión propias (139), ayudas para transporte (150); ayudas buco dentales (10), gafas y/o prótesis (10) y documentación (19).

- **Área Psicológica.**

Esta área, en coordinación con el resto de intervenciones técnicas, aporta al equipo tanto el soporte teórico fundamentado en la psicopatología como su aplicación adaptada al ámbito psicosocial de la exclusión grave. Además de las valoraciones y seguimiento individuales durante 2017 ha desarrollado dos proyectos de intervención grupal en el centro, intervención grupal cognitiva (29 participantes) y grupo de técnica *Mindfulness* (38 participantes).

- **Área Sanitaria.**

El equipo sanitario está compuesto por: una médico, ocho 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.

4.6.1 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 2017 se han recogido los siguientes datos sanitarios desde el Programa de Primera Acogida, de un total de 139 casos valorados se han detectado:

- 76 casos con problemática de adicciones
- 47 casos con problemática de enfermedad mental.
- 11 casos con patología dual (incluidos en los anteriores)

4.6.2 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:

Tabla n. 28

Cuidados básicos de salud

Realización de curas	1390
Intervenciones de enfermería	7340
Supervisión de citas médicas	2844
Control de constantes vitales	1122
Vacunaciones	83
Pruebas de Mantoux ⁴	117
MTD	4257

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Actividades complementarias:

Realización de campañas informativas, durante el año 2017 se han realizado dos campañas especiales con motivo de la Ola de calor en el periodo estival y de la vacunación; Colaboración con el proyecto de Reducción del Daño, participando en la elaboración del documento y

⁴ Prueba para la prevención de Tuberculosis

programa para la puesta en marcha de las Salas de Reducción del Daño; 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 centro⁵, coordinación con recursos externos.⁶

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”

4.6.3 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 2017, un profesional de Enfermería y otro del área de Psicología del Centro de Acogida San Isidro han formado parte de una comisión compuesta por distintos profesionales de otros centros de la red de Personas sin Hogar y de Madrid Salud.

El principal objetivo de la sala es la intervención específica con personas que sufren problemas relacionados con el consumo de alcohol. Por las características de los centros donde se ubican y de los usuarios y usuarias de los mismos, dicha intervención está dirigida a paliar las consecuencias individuales, sociales y socio relacionales de la adicción, para lo cual es necesario reducir y/o controlar la ingesta de alcohol de las personas que participan en este programa.

Tabla n. 29

Atención a las adicciones

Atención en centros concertados municipales CAD	77
Atención en centros Comunidad de Madrid CAID	18
Seguimiento psicológico en CASI	97
Número de personas atendidas	194

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.6.4 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.

A continuación se detallan algunos datos cuantitativos de interés del año 2017

Tabla n. 30

Atención a enfermos mentales sin hogar

Atención en servicio de salud mental distrito Moncloa	75
---	----

⁵ Excursión a la Granja Escuela de Boadilla del Monte

⁶ 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, Programa ANI (Alojamientos no institucionalizados) del Ayto. de Madrid

Atención en servicio de calle de salud mental	35
Atención en otros centros de salud mental	38
Seguimiento psicológico en CASI	55
Número de personas atendidas	157

Fuente: Departamento de SAMUR Social

- El total de personas con enfermedad mental atendidas en el centro ha sido de 157 personas.
- De las cuales 75 pertenecen a los servicios de salud mental del distrito de Moncloa.
- Un total de 35 personas han sido atendidas por el Equipo de Calle de Salud Mental.
- Un total de 38 personas han sido atendidas por otros centros de salud mental.
- Tras la valoración de los casos de este programa, 55 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.

Durante 2017, se ha atendido en el centro de Acogida San Isidro, a través del PRISEMI, a 66 personas, 37 Hombres y 29 Mujeres.

Programa de terapia ocupacional.

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. Las actividades del programa de Terapia Ocupacional se engloban en tres ámbitos: autocuidados, ocio y tiempo libre y actividades productivas⁷.

Se ha intervenido/ han sido derivados a Terapia Ocupacional 89 usuarios distintos. Los talleres y actividades que se han llevado a cabo durante 2017 han sido los siguientes: Taller Cognitivo, -Taller de Deporte y Salud, Terapia Funcional, -Taller *Actívate y Muévete*, Taller de Alfabetización, Clases de Español, Gimnasia y Evaluaciones AVDB para adjuntarlas a los protocolos de valoración de capacidades.

4.6.5 Programa socioeducativo.

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.

Durante el último trimestre del año, se ha incrementado en número de profesionales en el equipo de lunes a viernes (un educador y una monitora) y se ha creado el equipo de monitoras de fines de semana y festivos, con 3 monitoras en el turno de mañana y 3 en el turno de tarde. Así mismo, también se ha incorporado como una herramienta más dentro del equipo del proyecto socioeducativo, una unidad móvil.

⁷ Esta memoria recoge información desde mayo de 2017, fecha en la cual se incorpora la terapeuta ocupacional después de una baja de larga duración

Tabla n. 31
Nivel de Intervención Educativo

	Sexo		Origen		Usuarios diferentes atendidos	Nº Intervenciones atendidas
	Hombres	Mujeres	Nacional	Extranjero		
Atención Individual	7	11	10	8	18	1925
Atención grupal socioeducativa	24	17	28	13	41	69
Atención comunitaria	142				142	151
TOTAL						2145

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 32
Nivel de Intervención Asistencial y de Dinamización

	Sexo		Origen		Usuarios diferentes atendidos	Nº Intervenciones atendidas
	Hombres	Mujeres	Nacional	Extranjero		
Atención Individual	81	47	77	51	128	5271

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 33
Nivel de Intervención Asistencial y de Dinamización

	Número de talleres	Nº de sesiones	Participaciones
Talleres	16	168	2481

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 34
Actividades Puntuales y de dinamización del Centro

	Número de actividades	Participaciones
Navidades enero 2017	5	201
Carnavales	5	232
San Isidro	11	499
Salidas de verano	4	34
Piscina	10	90
Fútbol. Unidad de delitos de odio	1	6
Manifestación día PSH + comida	1	33
Fútbol Wanda metropolitano	1	15
Navidades diciembre 2017	12	221
TOTAL ATENCIÓN GRUPAL	218	3812
<i>Otros</i>	35	411
TOTAL PARTICIPACIONES		9494

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.6.6 Programa de Voluntariado Social

Durante 2017, 23 voluntarios de la entidad “Desarrollo y Asistencia” han colaborado en distintas actividades del centro.

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 95 acompañamientos y para ello se ha contado con 17 voluntarios/as

Colaboración con grupo de alcohólicos anónimos de la zona.

Dentro de las actuaciones dirigidas al colectivo de personas con problemas de dependencia de alcohol se ha acordado con el grupo de alcohólicos anónimos de la zona la convocatoria de grupos en el centro de acogida con una periodicidad mensual. Durante el año 2017 se han celebrado 45 reuniones, con una media de seis usuarios por reunión.

4.6.7 Otras actuaciones

- Durante el curso 2016/2017 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
- Convenio firmado entre Instituciones Penitenciarias y el Ayuntamiento de Madrid⁸. Ha contado en el 2017 con un total de 38 personas penadas que han colaborado en nuestro centro en los servicios de comedor, cocina, lavandería y consigna.
- Durante todo el año 2017 se han realizado un total de 13 Visitas al centro de profesionales y estudiantes.

4.7 Centro municipal de acogida Juan Luis Vives.

Es el segundo centro municipal de atención a personas sin hogar, en relación a su capacidad de acogida, con 132 plazas.

Tabla n. 35

Datos Generales de Atención

<i>Indicadores</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Nº Total de estancias en el Centro	48295	53.995	48.180	54.728
Nivel de ocupación	100%	100,3	100%	100,64
Nº de personas acogidas	273	556	393	462 ⁹
Hombres	222	445	307	348
Mujeres	51	111	86	114
Nuevos (hombres y mujeres)	152	255	260	462 ¹⁰

Fuente: Departamento de SAMUR Social

⁸ A través de dicho convenio se facilitan plazas para el cumplimiento de penas dentro del programa de Trabajos en Beneficio de la Comunidad

⁹ En este cómputo se incluyen **91** plazas ocupadas (**81** personas distintas) en la modalidad de Plazas de Emergencias por distintas contingencias.

¹⁰ Se excluyen las personas atendidas en plazas de emergencia (91) Fuente Propia

Tabla n. 36
Origen de las personas atendidas

<i>Indicadores</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Madrid (municipio)	96	112
Resto de España	90	50
Extranjeros	207	209

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 37
Antigüedad de las personas atendidas

<i>Antigüedad en el Centro</i>	<i>H</i>	<i>M</i>	<i>Totales</i>
Conocidos con anterioridad a 2017 (antiguos)	20	9	29
Conocidos durante 2017 (nuevos)	328	57	342
TOTAL	348	66	371¹¹

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 38
Edad y Sexo de las personas atendidas

<i>Edad</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>
18-21	52	2	54
22-24	12	2	14
25-29	15	5	20
30-34	25	13	38
35-39	23	18	41
40-44	36	13	49
45-49	47	16	63
50-54	38	22	60
55-59	42	7	49
60-64	21	7	28
65-69	7	2	9
70-74	2	1	3
Nulos	28	6	34
TOTAL	348	114	462**

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 39
Datos generales de las personas atendidas en 2017

<i>Sexo</i>	<i>Hombre</i>	<i>Hombre</i>	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>	<i>Mujer</i>	<i>Mujer</i>	<i>Total</i>	<i>Total</i>
<i>Nacionalidad</i>	<i>Español</i>	<i>Extranjero</i>	<i>Total</i>	<i>Española</i>	<i>Extranjera</i>	<i>Total</i>		

¹¹ Incluidas 91 plazas de Emergencias

Tramos de Edad	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	%
0- 18	0	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%	
Nulos	2	6	8	1	0	1	9	2,29%	
TOTAL	140	167	307	50	36	86	393	100,00%	

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n.40

Prestaciones básicas (Media Diaria). Alimentación¹²

Indicadores	2013	2014	2015	2016	2017
Desayuno	72	85	64,9	61,96	60,7
Comida	93	115	110,91	73,01	71,55
Merienda	57	65	50,6	46,44	45,05
Cena	117	125	117,76	82,28	88,57
Bocadillos	14	16	11,84	5,8	7,02

Fuente: Departamento de SAMUR Social

El centro cuenta también con servicios de lavandería, peluquería, podología, consigna y ropero.

Tabla n. 41

Prestaciones económicas para el acceso a otros recursos y prestaciones

	2016	2017
DNI/ NIE/PTR	3	7
Pasaportes	13	11
Abonos de transporte mensuales	178	173
Billetes metrobús individuales	4025	3723
Acompañamientos con vehículo	1299	1420
Otros (certificados consulares, penales, traducciones juradas,...)	10	16

Fuente: Departamento de SAMUR Social

¹² 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".

Áreas de intervención técnica.

La actividad 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.

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.C.-)

Tabla n. 42

Especialidades médicas

	<i>H</i>	<i>H</i>	<i>M</i>	<i>M</i>	<i>Totales</i>
	<i>Españoles</i>	<i>Extranjeros</i>	<i>Españolas</i>	<i>Extranjeras</i>	
Psiquiatría	22	18	21	14	75
Neumología	3	2	3		8
Traumatología	6	10	5	5	26
Otorrinolaringología	1	2	1	0	4
Estomatología (ç)	0	0	0	0	0
Oftalmología	5	0	2	0	7
Dermatología	1	1	1	0	3
Aparato digestivo	8	5	2	1	16
Nefrología	0	1	0	0	1
Endocrinología	10	4	3	5	22
Neurología	5	3	3	1	12
Cardiología	10	2		0	12
Medicina interna / Infecciosos	15	3	4	1	23
Ginecología	0	0	3	1	4
Oncología	1	2	3		6
Otros*	4	1	3	1	9

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.7.1 Programas de intervención

Se llevan a cabo los siguientes programas de intervención:

- Primera acogida
- Cuidados básicos de salud
- Programa de atención a adicciones.
- Intervención con enfermos mentales¹³.

¹³ Entre las situaciones diagnosticadas en los usuarios, cabe destacar:

- Trastornos de ansiedad, distimias, adaptativo.
- Esquizofrenias y trastornos psicóticos.

- Programa socioeducativo
- Programa de voluntariado social¹⁴.

4.7.2 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 y la supervisión por parte del equipo educativo junto con el Centro. Durante el año 2016 han hecho uso de esta unidad un total de **21** jóvenes.

4.8 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. Se trabaja con cada residente en relación con sus capacidades y necesidades buscando la mayor autonomía que pueda dar el usuario/a. Aquí es donde reside uno de los más altos valores del diseño del centro: la flexibilidad y el ajuste continuo a los usuarios/as. 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 cronicada.

Tabla n. 43

Datos generales de atención

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº total de estancias	24.886	38.446	44.639	44415	45551	45241	44.387
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	163	227	223	248	195	211	237
Hombres	133	182	177	203	156	174	199
Mujeres	30	45	46	45	39	37	38
Nuevos	81	119	60	121	66	82	105

Fuente: Departamento de SAMUR Social

En 2017, el número de estancias generadas se sitúa en 44.387, manteniéndose un nivel de ocupación estable durante todo el año. El número de personas atendidas durante 2017 se situó en 237, de los cuales 199 son hombres y 38 mujeres, siendo la proporción de cada sexo sobre el total de personas atendidas muy similar al de años anteriores.

- Trastornos de la personalidad.
- Trastornos asociados a adicciones (patología dual).

¹⁴ Durante el año 2017, ha sido posible gracias a entidades como Voluntarios por Madrid y ASISPA, que han facilitado. Han colaborado en los siguientes proyectos: Acompañamiento Social y Personal, Alfabetización, Taller de Costura, Taller de Conocimiento de Inglés y 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.

Tabla n. 44
Distribución de usuarios/as por origen territorial:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Madrid (municipio)	36,12%	30,49%	43,14%	42,05%	49,28%	47,25%
Resto de España	34,80%	39,46%	25,41%	27,17%	20,37%	20,25%
Extranjeros	29,07%	30,04%	31,45%	30,76%	30,33%	32,48%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

El porcentaje de personas españolas atendidas en el Centro a lo largo del año 2017 ha sido de 67,5 %. Este porcentaje supone 160 personas manteniéndose datos similares con respecto al año 2016.

El porcentaje de personas extranjeras ha subido en relación al año 2016.

Con relación a la variable edad, diremos que el tramo 56-60 obtiene el porcentaje más alto, junto con los residentes mayores de 65 años.

Tabla n. 45
Distribución de usuarios/as según edad

Edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
18-30	0	0	0	0	0	0
31-35	4	2,01	1	2,63	5	2,11
36-40	4	2,01	3	7,89	7	2,95
41-45	11	5,52	2	5,26	13	5,48
46-50	23	11,55	5	13,15	28	11,81
51-55	40	20,1	5	13,15	45	18,98
56-60	39	19,59	10	26,31	49	20,67
61-65	37	18,59	4	10,52	41	17,29
+ de 65	41	20,6	8	21,05	49	20,67
TOTAL	199	99,97	38	99,96	237	99,96

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Las personas con menos de 40 años que han sido alojadas en el centro durante el año pasado, se sitúan en un porcentaje bastante bajo con respecto a la totalidad de los usuarios/as alojados, en concreto un 5%. Éste porcentaje es debido a las características del centro y los perfiles más residenciales que se atienden.

Tabla n. 46
Prestaciones básicas

	2013	2014	2015	2016	2017
Desayuno	34489	41975	40150	42090	43800
Comida	32418	43800	45625	45750	44210
Merienda	24102	43070	40150	42090	44170
Cena	38436	44530	45625	45750	44160

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Además de alimentación el centro cuenta con servicios de lavandería, peluquería y ropero.

Áreas de intervención

- Área Social.

Entre las funciones específicas de los trabajadores sociales se pueden señalar: Gestión de las plazas del centro en coordinación con la PUE, valoración del informe de derivación y la acogida inicial del usuario; detección de necesidades de atención social que presenta el residente; gestión de documentación (empadronamiento, DNI/pasaporte, tarjeta de residencia, tarjeta sanitaria) información, orientación, acompañamiento, gestión de ayudas económicas, emisión de certificados de estancia, gestión trámites de dependencia, gestión de prestaciones económicas, etc; coordinación con los profesionales de los distintos recursos que intervienen con el usuario/a; 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.

- Área Sanitaria.

El papel del sanitario/a 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 derivadas por el consumo de sustancias tóxicas que presentan pacientes con grave dependencia alcohólica o drogodependientes por vía parenteral o inhalada. El objetivo principal del servicio de enfermería es fomentar el acercamiento de los usuarios/as a la red Socio-sanitaria, educación para la salud, seguimiento de tratamientos farmacológicos y atención sanitaria básica.

4.8.1 Programa de Sensibilización y reducción del impacto negativo del centro en el entorno.

Mapeando Carabanchel es una iniciativa participativa que surge en el año 2014 con el objetivo de visibilizar y acercar todos los activos del barrio a sus vecinos y vecinas. El Centro de Acogida Puerta Abierta lleva colaborando en este proyecto desde sus inicios. Dadas las dimensiones que ha llegado a tener Mapeando, y teniendo en cuenta el perfil de nuestros residentes, en la actualidad participamos en las jornadas técnicas y en la presencia con algunos de los residentes en actividades que vemos adecuadas (teatro, fiestas del barrio...).

Con el barrio de Carabanchel realizamos las siguientes actividades: Participación en las fiestas del barrio, con colaboración en la caseta del proyecto; Colaboración con la Asociación de Vecinos de Carabanchel Alto y Plan Comunitario; Proyecto de Huerto Urbano. Dentro de las instalaciones del Centro coincidiendo con la llegada del otoño y la primavera realizamos una jornada que consiste en la plantación de árboles y plantas donde participan activamente los residentes junto a los vecinos/as del huerto y finalizamos la jornada con un desayuno común.

Por otro lado, dentro del programa de sensibilización y teniendo como objeto de actuación a los jóvenes del barrio se ha continuado con el proyecto iniciado en 2014. Esto supone un trabajo coordinado con los Institutos de Enseñanza Secundaria que supone un acercamiento a la realidad actual de las personas sin hogar. Los resultados podemos decir que son satisfactorios, ya que los jóvenes estudiantes han modificado su vocabulario e ideario sobre las personas sin hogar, eliminando estereotipos y prejuicios.

Estas jornadas se han destinado al IES Francisco de Ayala y Emilio Castelar siendo un total de 120 alumnos los que han participado a lo largo del año académico. La actividad se ha llevado a cabo mediante técnicas grupales dinamizadas por la Educadora Social y un Auxiliar de Servicios Sociales. Estas jornadas se desarrollan durante 3 días, en grupos de unos 25 alumnos/as. Consisten en una presentación del centro y se establece un grupo de discusión sobre PSH y recursos de atención. Posteriormente los alumnos/as realizan una visita por las instalaciones del centro donde incluimos a los residentes, haciéndoles los protagonistas de la visita guiada al centro.

Durante el curso académico 2016 -2017, hemos incorporado una charla-coloquio para grandes grupos. La primera experiencia fue en el IES Calderón de la Barca con una asistencia de 120 alumnos/as y valorada muy positivamente tanto por el equipo docente como por nosotros.

Durante 2017 se ha llevado a cabo, como en años anteriores, unas jornadas divulgativas sobre PSH, dirigidas a estudiantes de Técnico de Integración Social Pío Baroja y centro Salesianos de primer año. Se han organizado visitas para alumnos/as de Trabajo Social y Sociología.

Como experiencia piloto en el año 2017, colaboramos con el IES Calderón de la Barca en el proyecto 4º + empresa. Este proyecto está enmarcado en un proyecto de la Comunidad de Madrid Consejería de Educación, juventud y deportes. Esta experiencia ha sido evaluada tanto por el centro escolar, alumnos/as participantes, así como por parte del equipo de profesionales de Puerta Abierta destacando todos que es una experiencia muy enriquecedora y gratificante. Durante el próximo año 2018 continuaremos con el desarrollo de ésta buena práctica.

Otra forma de participación comunitaria ha sido la participación del Centro de Acogida Puerta Abierta en el diseño, programación y desarrollo del **Día de las Personas Sin Hogar** (23 de noviembre). Igualmente, a lo largo del año 2017

Durante 2017 se han realizado **jornadas de puertas abiertas** y visitas explicativas a profesionales de la intervención social con PSH, así como colaboradores y recursos con los que se ha establecido coordinación.

Prospecciones Barrio de la Fortuna:

Durante el año 2017 en coordinación con SAMUR Social, hemos realizado prospecciones diarias en el Barrio de la Fortuna con el fin de minimizar el impacto por la presencia de los usuarios/as.

Se han realizado múltiples actividades en coordinación con entidades de la zona¹⁵

¹⁵ - 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.

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, centro comercial, para trasladar los usuarios/as 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. Se lleva a cabo también un programa socioeducativo específico con ciertos usuarios/as para lograr compromiso para una correcta conducta adecuada en el barrio.

Se han llevado a cabo unas Jornadas de puertas abiertas con la invitación a las entidades sociales e iniciativas vecinales a los eventos lúdico-festivos que se han realizado en el centro. Se han cedido los espacios del centro para reuniones de vecinos/as, preparación de las carrozas del barrio en Reyes, etc. y se han establecido canales de comunicación directos entre los vecinos/as 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 ha ido disminuyendo a lo largo de 2017 tras establecer prospecciones diarias y reuniones periódicas con los vecinos/as. 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.

4.8.2 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/a se compromete a recoger al animal a diario, responsabilizarse de su cuidado y responder ante el contrato de compromiso con el centro de acogida y SAMUR Social.

Durante 2017 se ha atendido a **4** usuarios que tenían mascotas, y se han atendido **4** perros en el Centro de Protección Animal. Desde el mes de junio de 2016 venimos desarrollando un

- 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.

proyecto de voluntariado para que los usuarios/as de Puerta Abierta realicen actividades de acompañamiento y cuidado de animales en el CPA, como una forma de terapia asistida por animales, actividad que continúa en la actualidad.

4.8.3 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, eliminación de estigmas y estereotipos. El voluntario/a puede dedicar un tiempo y atención personalizada al residente para establecer relaciones horizontales e informales que los profesionales del centro no pueden permitirse por la carga de trabajo y roles profesionales.

La asignación de los voluntarios/as al Centro de Acogida Puerta Abierta se realiza por parte de Desarrollo y Asistencia.

Durante 2017 se ha continuado colaborando con Serve The City, otra entidad sin ánimo de lucro que promueve la actividad solidaria en la ciudad. El Centro no tiene fijado un número máximo de voluntarios/as 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/a, así como la afinidad con algunos usuarios/as concretos. Estas actividades consisten, a grandes rasgos, en la colaboración y apoyo a educadores sociales y terapeuta ocupacional en las actividades programadas para los talleres, el acompañamiento a usuarios/as en paseos y uso del tiempo libre y el acompañamiento y apoyo en las salidas grupales.

Se realiza una coordinación asidua entre los educadores sociales, terapeuta ocupacional y los voluntarios/as. 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.

4.8.4 Programa de reducción de daño para personas con dependencia alcohólica.

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 generales tales como: mejorar la calidad de vida de los usuarios/as que acceden al programa, reducir el impacto ambiental en las cercanías del centro del consumo de alcohol en espacios públicos, mantener la adherencia de los residentes incluidos en el programa.

Desde el año 2015 se procedió 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. En el año 2017 se ha establecido una coordinación estrecha con la Unidad Móvil de Madroño perteneciente al Instituto de Adicciones en coordinación con el Departamento de SAMUR Social y Centro Abierto La Rosa.

Durante 2017 han participado **18** 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.

4.9 Programa construyendo hogar: Housing First Madrid

En 2016 se inició un nuevo programa que proporciona alojamiento a personas en situación de calle. Su objetivo general es apoyar y favorecer el proceso de integración a través de itinerarios personalizados de inserción social, combinando medidas de alojamiento y sociales de protección a través de un modelo específico destinado a personas en situación grave de exclusión social.

Los destinatarios son mujeres, hombres y/o parejas sin hogar que pernoctan en situación de calle en la zona centro de Madrid, mayores de edad que 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 y 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 2017 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.

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.

4.10 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.

Respecto a la actividad del programa, se señala que el 82,3% de las personas atendidas mantienen o retoman las relaciones con su familia durante su participación en este proyecto. En cuanto a la situación laboral, 38 de ellas se incorporaron con algún tipo de actividad laboral y otras 26 encontraron algún empleo. Sobre su salud, podemos decir que 18 personas (37%) padecen una enfermedad física crónica grave que requiere de un continuado seguimiento; 15 personas padecen adicciones y mantienen su tratamiento; en 9 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.

4.11 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 jóvenes¹⁶ en situación de calle y que, en las sucesivas Campañas contra el Frío, aparecen para solicitar acogida y diversos apoyos sociales.

La consideración de los jóvenes en situación de calle como un colectivo específico ha hecho 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 tratando de favorecer desde el principio una relación de confianza y seguridad. El eje principal de la intervención es 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. Y procurando con el resto de jóvenes que sea el trabajo remunerado su principal vía de inclusión.

Tabla n. 47

Distribución por sexos

	2017	%
Mujeres	23	24
Hombres	73	76

Fuente: Departamento de SAMUR Social

¹⁶ 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.

Como se puede observar en el siguiente cuadro se ha producido un considerable incremento de jóvenes extranjeros.

Tabla n. 48

Distribución por origen

	2016	2017
Españoles	50,52%	39,60%
Extranjeros	49,48%	64,60%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Si ponemos el foco en otro tipo de especificidades como por ejemplo, si cuentan con certificado de minusvalía, el número total en 2017 es de 10 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 57% de las/os jóvenes que han pasado por nuestro programa han permanecido en el sistema de protección siendo menores (tutelados/as). Esta cifra disminuye un 9% si tenemos en cuenta los datos del año anterior.

En cuanto al número de jóvenes que han percibido la Renta Mínima ha sido de 36 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 2017 un total de 65 participantes, lo que representa el 67,7% del total de los participantes.

4.12 Campaña municipal contra el frío 2016/2017

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 y establecimiento de un trabajo coordinado y en red entre el Ayuntamiento de Madrid y las Entidades de la Iniciativa Social.

La Campaña 2016/2017 ha supuesto la puesta en marcha de 569 plazas de acogida y tuvo una duración de 127 días, con inicio el 25 de noviembre de 2016 hasta el 31 de marzo de 2017.

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, que intensifica su atención en los momentos más críticos del periodo de la Campaña.

Tabla n. 49

Datos de atención

Sexo

Hombres	1486	90%
Mujeres	165	10%

Origen

Extranjeros	56,50%
Españoles	43,50%

Otros Datos

Edad media	41-45 años
Nivel de ocupación ¹⁷	92,30%
Derivaciones ¹⁸	560

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.12.1. 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. El número total de personas atendidas se proporciona además de las prestaciones de manutención, las de atención social y sanitaria.

Tabla n. 50

Datos generales

	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Total Plazas	150	150	150	150	150
Total personas atendidas	809	875	885	1008	972
Mujeres	146	130	124	164	158
Hombres	663	745	761	844	814

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 51

Distribución por procedencia

	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Españoles	369	402	414	481	485
Unión Europea	273	216	208	227	198
Otros países	167	257	263	300	289
Estancias	17.740	18.083	18.097	17.248	18.105

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Centro de día del centro de emergencias contra el frío pinar de San José.

¹⁷ Nivel de ocupación en los dispositivos específicos de campaña

¹⁸ Derivaciones a otros recursos de la red estable municipal y a la red de centros de entidades sociales

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. El número total de personas atendidas ha sido 198. La distribución por sexos en la siguiente:

Tabla n. 52
Distribución por sexos

	2017	%
Mujeres	38	19,2
Hombres	160	80,8

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.12.2 Equipamiento de Villa de Vallecas.

Se han atendido a un total de 910 personas, de ellas 337 (37%) han sido españolas y 573 (63%) extranjeras. La media de ocupación ha sido de 106 personas por día.

Tabla n. 53
Estancias producidas en el Equipamiento de Villa de Vallecas.

2015/2016	Estancias	%
Españoles	3.707	34,73%
Extranjeros	6.968	65,27%
TOTAL	10.675	100%
2016/2017	Estancias	%
Españoles	5.004	34'85%
Extranjeros	9.355	65'15%
TOTAL	14.359	89'2%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.12.3 Plazas de Pensión

Se ha producido en el marco de esta Campaña de Frio un considerable incremento en el número de plazas en Pensiones, ya que en las anteriores campañas se contaba con 6.500 estancias.

Tabla n. 54
Plazas de pensión

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número de Personas	120	77	94	102	102	109	214
Mujeres	19	12	15	13	37	14	22
Hombres	101	65	79	89	65	95	192
Media/Persona/Día	52,85	52,85	69,1	63,73	55,5	55,1	96,8
TOTAL	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	12.000

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.13 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 Ayuntamiento¹⁹.

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.

Tabla n. 55

Albergue San Juan de Dios

	<i>Plazas</i>	<i>Personas atendidas</i>	<i>Número estancias</i>
Albergue	140	683	42.988
Pisos de Acogida	4	3	1000
Trabajo Social		620	
Enfermería – botiquín		355	
Atención Psicológica		103	
Orientación jurídica		109	

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 56

Fundación B. San Martín de Porres

	<i>Plazas</i>	<i>Personas atendidas</i>	<i>Número estancias</i>
Albergue	140	683	42.988
Pisos de Acogida	4	3	1000
Housing First		620	
Mini Residencia		355	
Atención Psicológica		103	
Orientación laboral ²⁰		109	

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 57

Apostólicas del C. Jesús Centro Luz Casanova

	<i>Plazas</i>	<i>Personas atendidas</i>	<i>Número</i>
--	---------------	---------------------------	---------------

¹⁹ 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

²⁰ Prelaboral y Orientación e intermediación laboral A-PUESTO: Itinerarios integrados de inserción

Atención Jurídica	29 personas diferentes	30
Actividades participación interna	164 personas diferentes	232
Primera atención	1296	
Acompañamiento Social	1171	5031
Proyecto FSE	130	
Talleres ²¹	912	2100
Housing First	3	
	71 (individual)	155
Atención psicológica	(grupal)	345
Grupos mujeres	14	30
Atención necesidades básicas ²²	150	54219

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 58

O.H. San Juan de Dios -Santa María de la Paz

	<i>Plazas</i>	<i>Personas atendidas</i>	<i>Número</i>
Albergue	104	147	28.507
Gimnasio		40	
Taller de teatro		18	
Taller habilidades sociales		16	
Taller de informática		30	
Huerto		15	
Actividades Audiovisuales		60	
Salidas ocio/culturales		90	

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla n. 59

CEDIA 24 h. Cáritas Madrid

	<i>Plazas</i>	<i>Personas atendidas</i>	<i>Número</i>
Acogida y acompañamiento	104	1.461	
Atención social		914	
Atención psicológica		122	
Centro de día	45	1.461	19.743
Comedor	40	914	13.829
Centro de noche	40	889	14.787
Acompañamiento en pensiones		42	1.398
Intervención en alojamiento	Según valoración	17	601

Fuente: Departamento de SAMUR Social

²¹ Lengua y cultura española, informática básica, informática avanzada, taller de empleo, orientación laboral, habilidades sociolaborales, manualidades, habilidades domésticas, yoga, inglés, talleres socio sanitarios

²² Comedor, duchas, lavandería

4.14 Foro Técnico Local sobre las personas sin hogar en Madrid.

Es un 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 procesos de actuación integradores y complementarios, capaces de responder a la realidad que presenta el sector social de las Personas Sin Hogar.

Las funciones del Foro son las siguientes:

- Proponer la realización de estudios e informes periódicos y difundir sus resultados.
- Sugerir medidas para una mejora en las Intervenciones Sociales y en la red asistencial en el ámbito de la atención a las Personas Sin Hogar.
- Generar medidas de sensibilización social que favorezcan las actitudes de acogida y aceptación de las Personas Sin Hogar que viven en Madrid.

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. Su funcionamiento se desarrolla a través de las sesiones plenarias y las comisiones de trabajo creadas a tal efecto.

El Foro 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

Tabla n. 60

Foro técnico local sobre las personas sin hogar 2017

Plenarios	3
Comisiones	8
Atención	4
Inclusión	4

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.15 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 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.

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

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 realiza sigue las instrucciones del Centro en el que prestan su trabajo en el ámbito de actuación y competencias del Ayuntamiento de Madrid.

Tabla n. 61

Personas Incorporadas a Trabajos en Beneficio de la Comunidad

	2013	2014	2015	2016	2017
Número de Personas	93	84	75	83	109

Fuente: Departamento de SAMUR Social

4.16 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 tiene un importante papel la Red conformada por las entidades sociales, la cual complementa y enriquece la Red pública. 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.

Tabla n. 62

Subvenciones concedidas

	2016	2017
Entidades subvencionadas	11	13
Proyectos subvencionados	11	13
Cuantía subvencionada (€)	139.059	76.620

Fuente: Departamento de SAMUR Social

A estas subvenciones hay que añadir el convenio de subvención firmado con la anteriormente mencionada Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados (FACIAM) que en 2017 ascendió a 1.500.000€.

5. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN Y REFUGIO

INDICE

5. DEPARTAMENTO DE INMIGRACION Y REFUGIO.....	59
5.1 Características sociodemográficas de la inmigración madrileña	59
5.2 Servicios de convivencia social e intercultural.....	62
5.2.1 <i>Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante.</i>	63
5.2.2 <i>Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid (SOJEM)</i>	69
5.2.3 <i>Servicio de Interpretación y Traducción</i>	76
5.2.4 <i>Servicio de Convivencia en parques y canchas deportivas (CPCD)</i>	76
5.2.5 <i>Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI)</i>	79
5.2.6 <i>Espacio Web, Redes Sociales y Portal de Datos Abiertos en Materia de Inmigración</i>	82
5.2.7 <i>Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.</i>	82
5.3 Red de acogida para personas inmigrantes	83
5.3.1 <i>Servicios de Acogida para Familias Inmigrantes.</i>	85
5.3.2 <i>Servicios de acogida para personas inmigrantes solas</i>	88
5.4 Formación.....	101
5.5 Otros actos del departamento	102
5.5.1 <i>Jornada Técnica sobre el Derecho a la Alimentación</i>	102
5.5.2 <i>Día Mundial de las Personas Refugiadas</i>	102

5. DEPARTAMENTO DE INMIGRACION Y REFUGIO

5.1 Características sociodemográficas de la inmigración madrileña

El municipio de Madrid contabiliza en enero de 2018 una población de 3.231.062 habitantes entre las cuales se encontraban censadas 423.875 personas extranjeras, esto es, el 13,1% 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:

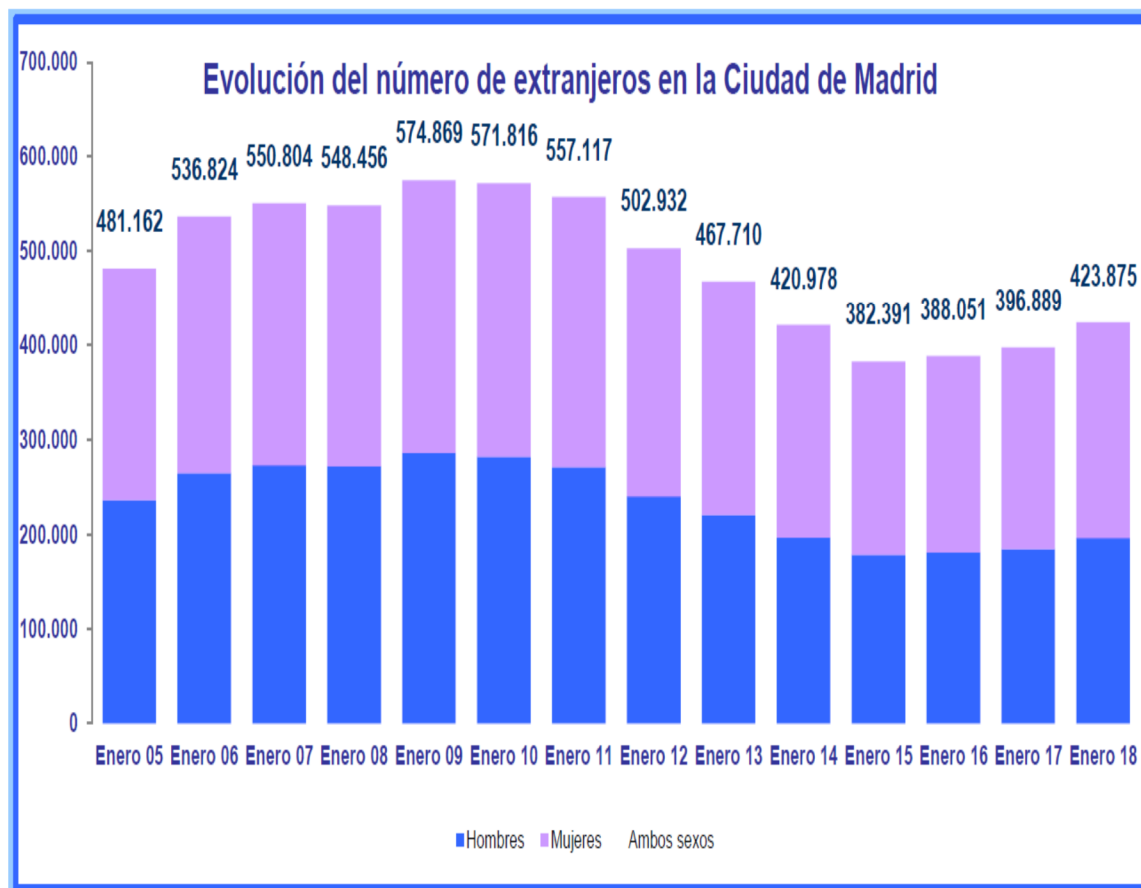


Gráfico 1

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

La mayor concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos, a los siguientes distritos: Carabanchel (44.323), Puente de Vallecas (37.515), Latina (34.210), Centro (29.182), Ciudad Lineal (28.338) y Tetuán (28.243).

En términos relativos, los distritos con mayor porcentaje de personas extranjeras son: Centro (22,0%), Usera (20,6%), Tetuán y Villaverde, ambos con (18,1%) y Carabanchel (17,8%).

En cuanto a la variable sexo, el ratio de feminidad **115,9** ligeramente superior al registrado en 2016 de **115,1**. **El porcentaje de mujeres alcanza el 54%**.

Las zonas geográficas con mayor representación en 2017 son América Latina, el Este de Europa ampliada y los países asiáticos.

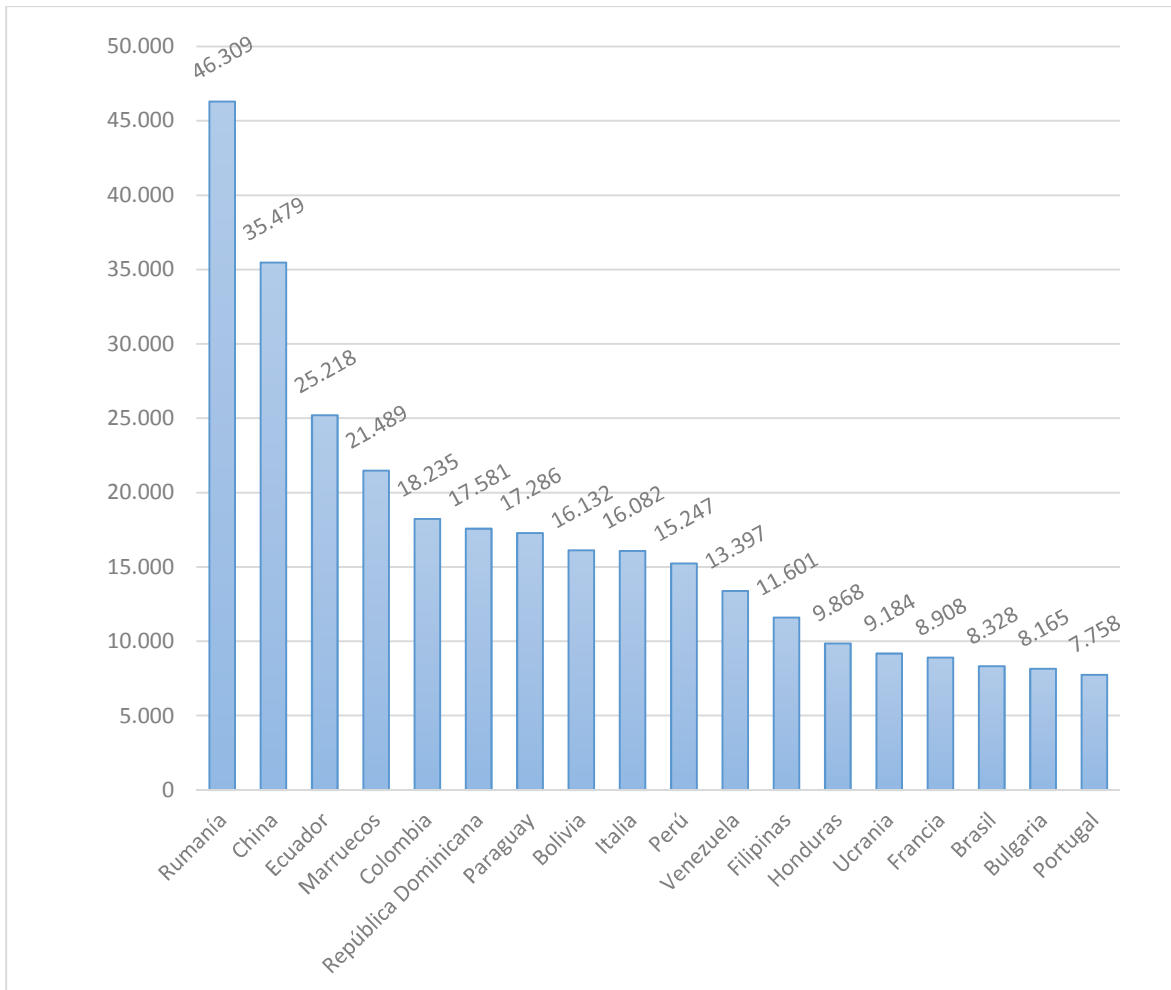


Gráfico 2
Distribución por nacionalidades
 Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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 igual que en años anteriores el perfil de población activa, de personas que vienen buscando trabajo y tratando de mejorar sus condiciones de vida.

Otro dato a tener en cuenta es que 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.

A través de los gráficos que mostramos en la página siguiente se puede observar, claramente, cómo se estructura la población española y la población extranjera en cuanto a las edades, mostrando pirámides claramente diferenciadas:

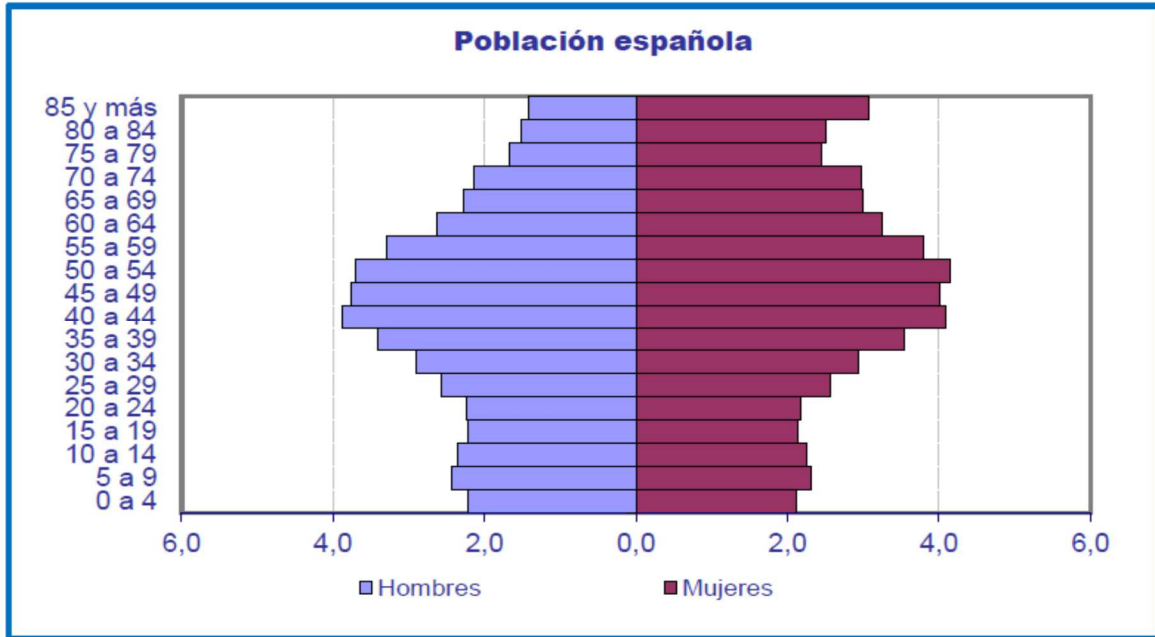


Gráfico 3
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

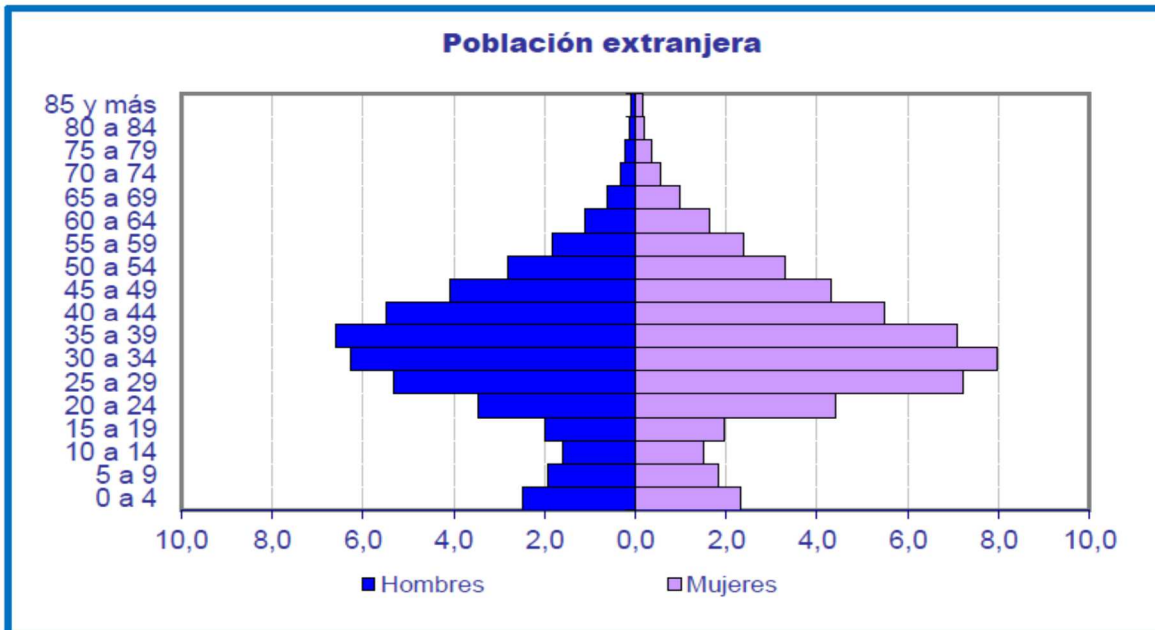


Gráfico 4
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

En cuanto a la intensidad de la presencia de extranjeros por zonas, la elección se debe a diferentes factores, como son el coste de la vivienda o la residencia previa de familiares o conocidos, que facilitan el proceso de asentamiento. Los datos se reflejan en el siguiente mapa de la ciudad de Madrid:

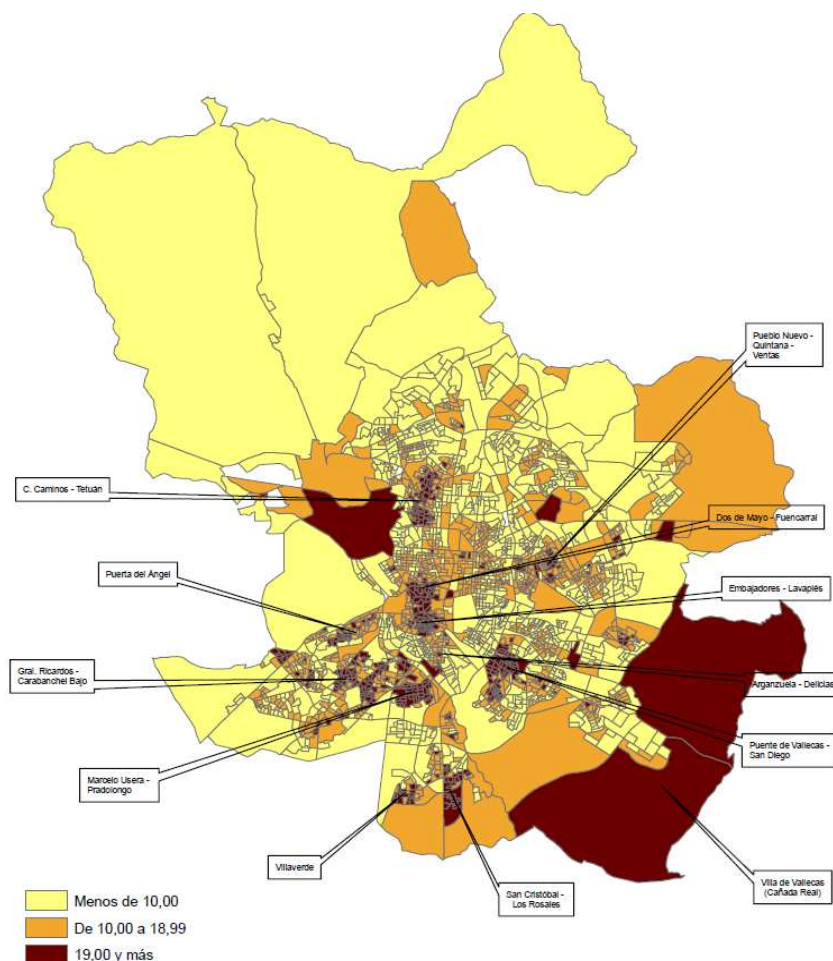


Gráfico 5
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

5.2 Servicios de convivencia social e intercultural

El modelo de convivencia intercultural que da forma a los servicios adscritos al Departamento de Inmigración integra tres principios básicos:

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.

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.

Principio de Convivencia Intercultural: 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.

El modelo se orienta a 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.

5.2.1 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 la ciudad, 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: 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, y ausencia o debilidad en sus redes sociales de apoyo.

Las oficinas están ubicadas en las siguientes direcciones: Oficina Norte: C/ Bravo Murillo, 133 - CV C/ Juan Pantoja, 2 (Distrito Tetuán). y Oficina Sur: C/ General Ricardos, 93 (Distrito Carabanchel).

Tabla n. 1

Personal de las oficinas 2017

<i>Profesionales</i>	<i>Nº</i>	<i>Total</i>
Coordinación de las Oficinas	1	1
Personal técnico de atención general	5	5
Personal técnico de educación (en idioma español)	3	3
Personal técnicos de inserción laboral	5	5
Personal administrativo	2	2
TOTAL	16	16

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Respecto a los datos globales de atención, durante 2017, el número total de personas atendidas en los diferentes servicios que se prestan en las dos oficinas asciende a **38.326** y el número total de atenciones a **49.187**. Los usos de Internet son un total de **1.302** y respecto a atenciones puntuales, no englobadas en las diferentes áreas, la cifra ascienda a **16.393**.

Tabla n. 2

Datos globales de atención

<i>Oficinas</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Norte: Tetuán	21403	24532
Sur: Carabanchel	13987	13794
Personas atendidas (TOTAL)	35390	38326
Número de atenciones	43378	49187
Usos de internet	1492	1302
Atenciones puntuales	16393	19671

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Como se observa en la tabla precedente, se ha registrado un aumento de las diferentes cifras de atención respecto al año anterior, salvo en los usos de Internet, debido en gran medida a la mayor disponibilidad de lugares diferentes que cuentan con soportes informáticos para utilización por parte de la población. En relación a la variable sexo, la atención a mujeres alcanza un porcentaje superior a la de los hombres, (64,0%) aumentando en cuatro puntos respecto al año 2016.

Los datos referidos a las diferentes áreas de intervención son los siguientes:

Área de Información y Orientación General

Durante el 2017 se han atendido desde el Servicio de Información y Orientación un total de **37.959 consultas** relacionadas con información y orientación general (en el año 2016 fueron 29.993).

Se ha prestado esta atención a un total de **25.588 personas** (en el año 2016 fueron atendidas 22.844), aumentando la atención a mujeres, (63,9%) que prácticamente duplica el número de hombres atendidos en esta área (36%).

El perfil tipo de las personas migrantes que utilizan el Servicio es principalmente de origen latinoamericano, del Magreb y de la Europa extracomunitaria. En comparación con el mismo período del año pasado, ha habido un incremento de la población venezolana, en muchos casos recién llegados, que tienen una especial necesidad de obtener información completa sobre cómo realizar sus trámites en España, solicitar medidas de protección internacional, regularizar a sus familiares o conocer los recursos disponibles en la ciudad de Madrid.

Tabla n. 3

Características de las personas atendidas por el servicio de información y orientación 2017

<i>Edad</i>	<i>Usuarios/as</i>		<i>Total</i>
< 18 años	78		78
18–30 años	3.712		3.712
31-50 años	18.567		18.567
51-65 años	3.058		3.058
> 65 años	173		173
TOTAL	25.588		25.588
<i>Nivel de Estudios</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
Educación Primaria	2.462	1.413	3.875
Educación Secundaria	8.901	4.948	13.849
Bachillerato	2.435	1.382	3.817
Formación Profesional	268	160	428
Formación Universitaria	1.736	1.033	2.769
Sin Estudios	153	93	246
No consta	400	204	604
TOTAL	16.355	9.233	25.588
<i>Situación Administrativa</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
Irregular	2.118	1.267	3.385
Familiar comunitario	1.273	1.013	2.286
Estudiante	276	156	432
Comunitario	3.218	1.632	4.850
Asilo/Refugio	77	92	169
AR	285	150	435
ART	8.916	4.796	13.712
OTROS	192	127	319
TOTAL	16355	9233	25.588

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Por situación administrativa destaca un mayor número de personas con Autorización de Residencia y Trabajo y de personas comunitarias. Las personas en situación administrativa irregular en su mayoría son personas que llevan 3 años en España y quieren conocer el procedimiento para regularizar su situación; también se ha producido un aumento significativo de personas recién llegadas o con poco tiempo en el país y de personas en situaciones de irregularidad sobrevenida:

Por el tipo de consulta cabe destacar las numerosas consultas relacionadas con los trámites de adquisición de la nacionalidad (3.703), autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales (3.131), seguidas de residencia de familiar comunitario, reagrupación familiar de comunitario, renovaciones de residencia y trabajo, visados, reagrupaciones en régimen general y citas previas y trámites administrativos.

Con respecto a datos de años anteriores se ha detectado un número elevado de denegaciones de renovaciones de autorizaciones de residencia por no cumplir los requisitos respecto a demostrar la situación laboral, al necesitar un contrato de trabajo en vigor y un tiempo de cotización suficiente de alta en la Seguridad Social.

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 y orientación y asesoramiento a empresas y profesionales particulares, potenciales fuentes de empleo que desconocen los trámites o requisitos necesarios para contratar a una persona extranjera²³.

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 sociales²⁴. En total se han formado 153 personas (130 mujeres y 23 hombres) frente a las 108 del año anterior, doblando el número de varones que han finalizado la formación durante este año.

Durante el periodo se han realizado también 2 Jornadas:

- 1ª Jornada: Orientación socio-laboral con colectivos vulnerables.
- 2ª Jornada: Familiar-Comunitario, Familia extensa.

En total se han formado 114 personas (103 mujeres y 11 hombres).

Además de estos datos de información y orientación hay que tener en cuenta el servicio de acceso libre a Internet. 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 **1.302** 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 2017 los dos servicios que forman 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 buscan empleo de forma 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

²³ Es importante destacar que de todas las personas atendidas, 599 lo han sido los domingos (388 mujeres y 211 hombres). La posibilidad de atención en domingo es muy útil para aquellas personas que trabajan durante la semana, especialmente las mujeres empleadas de hogar internas, que tienen grandes dificultades de acudir a las oficinas para realizar sus consultas en horario fuera del fin de semana.

²⁴ - Mujer e inmigración. Procesos de Empoderamiento: 23 personas (22 mujeres/ 1 hombre)
 - Intervención Comunitaria Intercultural: 27 personas (22 mujeres/5 Hombres)
 - Enseñando español para la integración : 22 personas (19 mujeres/3 hombres)
 - Atención jurídica a inmigrantes: 32 personas (29 mujeres/ 3 hombres)
 - Las TIC en los procesos de intervención social: 22 personas (17 mujeres/ 5 hombres)
 - Intervención Socio Laboral con personas inmigrantes: 27 personas (22 mujeres /5 hombres)

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 **1.510** personas (882 mujeres y 628 hombres) 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 **2.385** (59% mujeres y 41% hombres), cabe destacar que **888 han sido con jóvenes de entre 18 y 30 años** (416 mujeres y 472 hombres) algunos de ellos recién llegados al país por reagrupación familiar. Otro grupo a destacar dentro de estas personas jóvenes atendidas, es el de aquellas con problemas de abandono escolar y que se encuentran en riesgo de exclusión social.

En relación al nivel de estudios, la mayor parte de las personas atendidas son mujeres con bachillerato, 477 frente a los 295 hombres; una importante mayoría se encuentra bien formada, con titulaciones equiparables a bachillerato y educación secundaria. También las mujeres tienen mayor formación a nivel universitario. La dificultad sigue siendo la homologación de las titulaciones.

Respecto a las acciones formativas de esta Área a lo largo de 2017 es necesario diferenciar entre:

- Formación pre-laboral para jóvenes de 16 a 25.
- Formación ocupacional de adultos.

En La Formación Pre-laboral para jóvenes de 16 a 25 años, se han impartido los siguientes cursos:

- Auxiliar de Comercio Polivalente. Una edición con 20 participantes (12 mujeres/8 hombres).
- Auxiliar de Camarero/a de sala y barra. Cuatro ediciones y se han formado a nivel teórico-práctico 16 jóvenes (6 hombres/10mujeres).
- Operarios/as de almacén. Una edición. Total de jóvenes formados 40.
- Nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se han realizado 22 cursos de informática básica orientada al empleo, con un total de 147 personas formadas.
- Cursos de idiomas. 23 ediciones de inglés medio e inglés básico, frente a las 6 ediciones del año anterior. Total de personas formadas, 170 frente a las 70 del año pasado.
- **En cuanto a la Formación ocupacional de adultos** diseñada para las personas adultas que ya tiene incorporados hábitos de trabajo y cierta experiencia en alguna actividad laboral. Los cursos impartidos han sido los siguientes:
 - Curso de auxiliar de comercio polivalente, se ha realizado una edición con un total de 14 mujeres formadas.
 - Curso de camarero/a de pisos ha participado 13 mujeres.

En toda la formación se han incluido módulos transversales de Medio Ambiente, Igualdad de Género y Prevención de Riesgos laborales.

En cuanto a la **Intermediación Laboral y Prospección empresarial** se ha contactado con un total de 232 empresas se han gestionado 100 ofertas de empleo, se han firmado 33 convenios de colaboración con diferentes empresas, para la formación practico-laboral de los usuarios de las

oficinas. Actualmente los sectores de comercio y hostelería son los que más contrataciones han realizado. En total se han realizado 123 inserciones laborales de las que 81 han sido de hombres.

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.

Los grupos se han organizado según los niveles que se establecen en el Marco Común Europeo de las Lenguas, atendiendo especialmente a los niveles básicos A1, 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 del A2 para la preparación de los exámenes de adquisición de la nacionalidad.

En cuanto a los datos registrados en el servicio en ambas oficinas, se han contabilizado un total de 4.181 personas (2.308 mujeres/1.873 hombres). Asistiendo una media de 348 alumnos por mes. Por zonas geográficas se observa una mayor presencia de personas procedentes de Asia, un 38,72%, de África subsahariana, un 18,81% y un 13,70 del Magreb.

Por rangos de edad y sexo, el porcentaje más bajo corresponde al de mayores de 65 años, seguido de estudiantes de 4 a 17 años, destacan las personas jóvenes entre los 18 y los 30 años que supone el 47,26%.

Respecto al sexo, no se observan grandes diferencias, excepto en la oficina de Carabanchel, donde es más elevado el número de mujeres, debido en parte a la atención mayoritaria de mujeres en las clases y en el servicio de información de los domingos.

Respecto a la situación administrativa del alumnado de clases de español, los datos referidos a 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

El 27,1% es el alumnado mayoritario con permiso de residencia y trabajo. Seguido del grupo formado por personas que se encuentran en situación de irregularidad (25,16%) ya sea por la caducidad de su visado de turista o por haber entrado en el país de forma irregular y encontrarse en situación de espera de arraigo.

La situación laboral del alumnado está muy relacionada con su situación administrativa: un 76,77% se encuentra en situación de desempleo sin prestación, frente al 14,92 de empleados. 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 servicio de apoyo social, laboral y cultural.

La prestación del servicio de la Oficina sur en un local con mejores características, mejoraría notablemente la calidad de la atención. También es necesaria una reforma estructural de algunos elementos: electricidad, calefacción etc. de la Oficina norte, que dificultan gravemente en algunos momentos la atención diaria.

5.2.2 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 143.000,00€. Durante el año 2017 las horas de prestación del servicio en los distritos y en la Oficinas de Información y Orientación ubicadas en Tetuán y Carabanchel, fueron **3.587**, lo que ha supuesto un aumento de 88 horas respecto a la prestación del año 2016.

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 2017, el servicio ha contado con un coordinador y dieciséis 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 2017 se ha atendido a un total de **5.972 personas**, lo que significa un 4,38% más que en el año 2016, su distribución por los distritos es la siguiente:

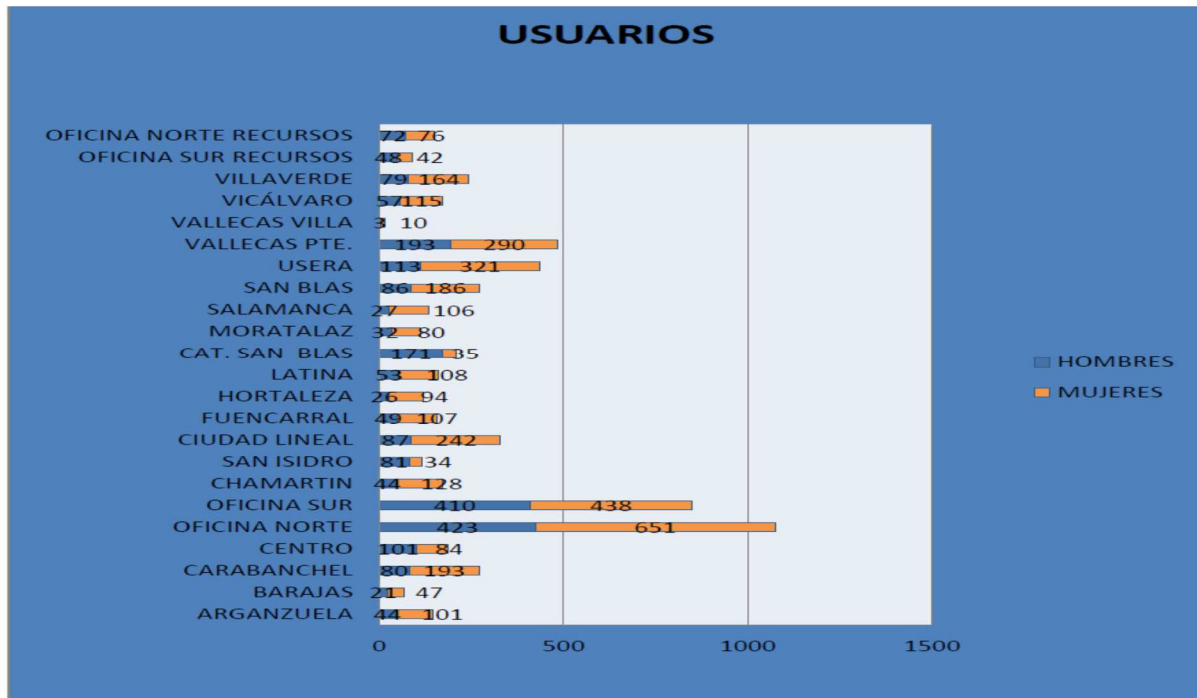


Gráfico 6
Departamento de Inmigración y Refugio

En referencia a la evolución de las personas atendidas, el siguiente gráfico muestra una comparativa de los nueve años que el servicio se viene prestando:

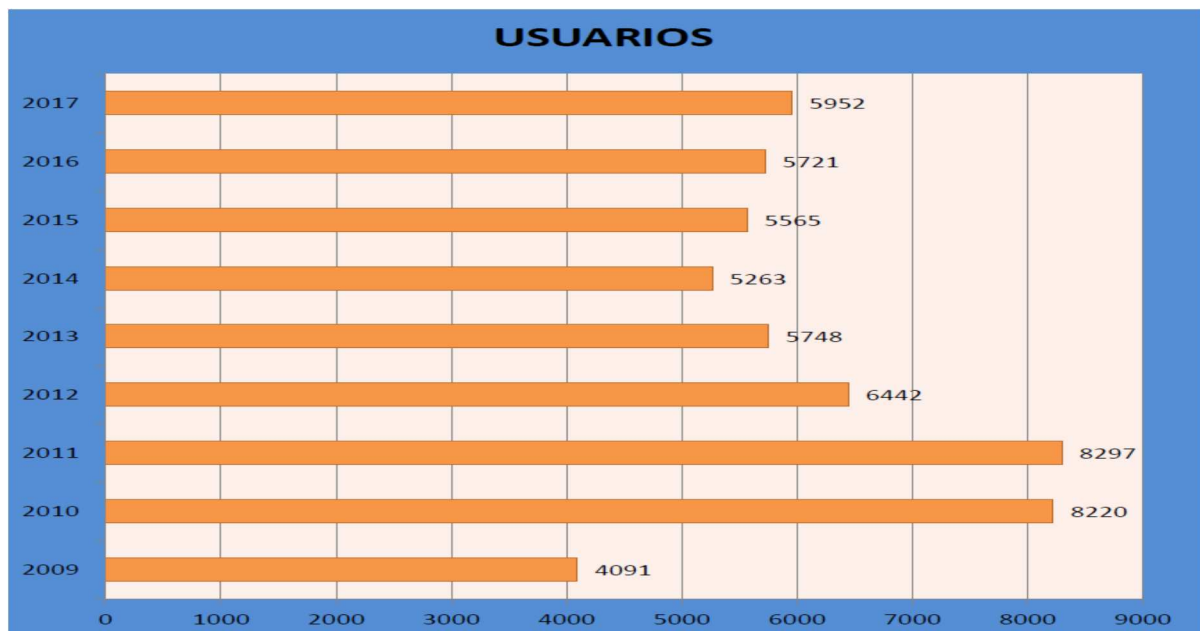


Gráfico 7
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Como muestra la gráfica, la evolución es creciente de manera moderada, salvo los dos años de mayor incidencia de la migración en nuestra ciudad.

Esto ha supuesto un aumento considerable en el número de las consultas realizadas, puesto que han sido atendidas 2.129 consultas más que durante el año pasado, 2016.

En referencia a la evolución de las consultas, el siguiente gráfico muestra una comparativa de los nueve años que el servicio se viene prestando:



Gráfico 8
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

La comparativa respecto al mismo período, refleja que ha habido un aumento de datos generales de atención, de manera ligera en los hombres y de manera más significativa en las mujeres:

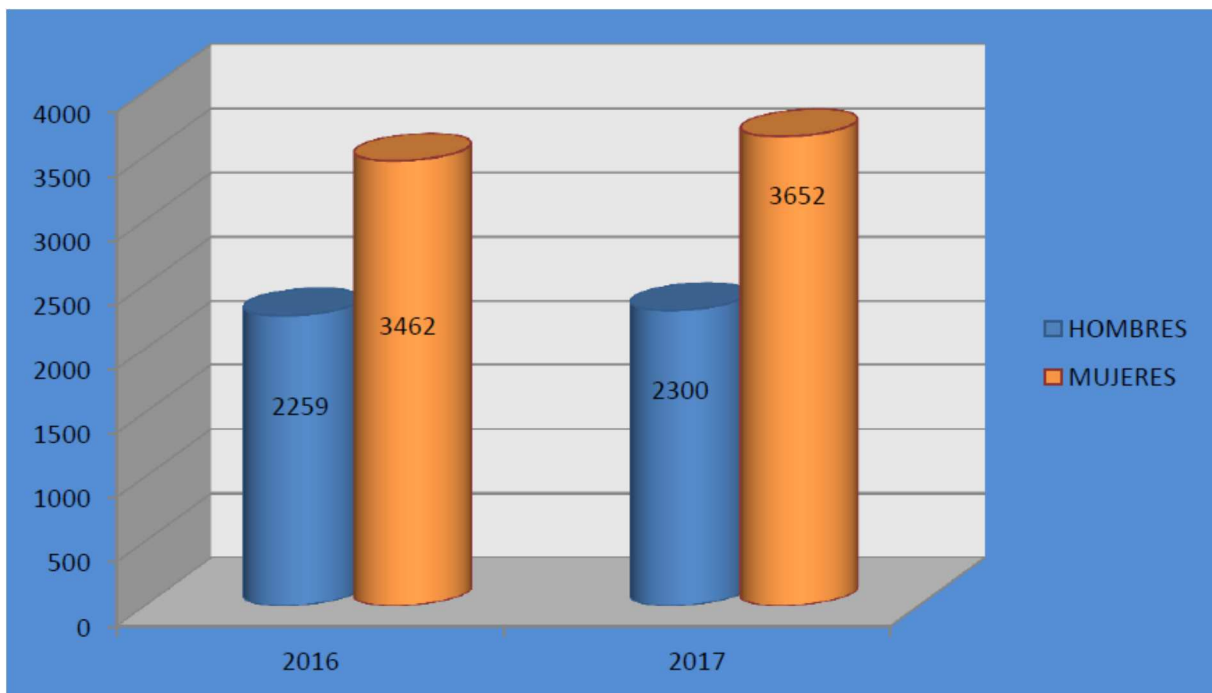


Gráfico 9
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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 31 y 50 años, seguido de personas entre 18 a 30 años, se deduce por tanto que el grueso de usuarios extranjeros que utilizan el servicio es un colectivo joven en edad laboral:

La comparativa intranual de este dato, es la siguiente:

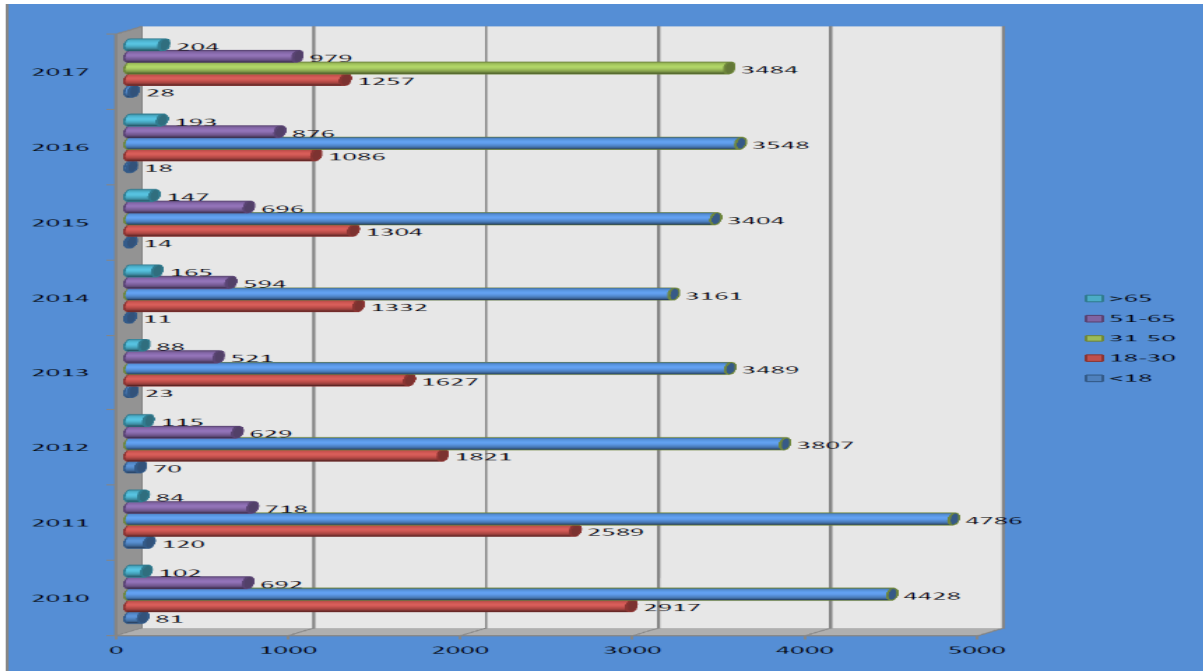


Gráfico 10
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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:

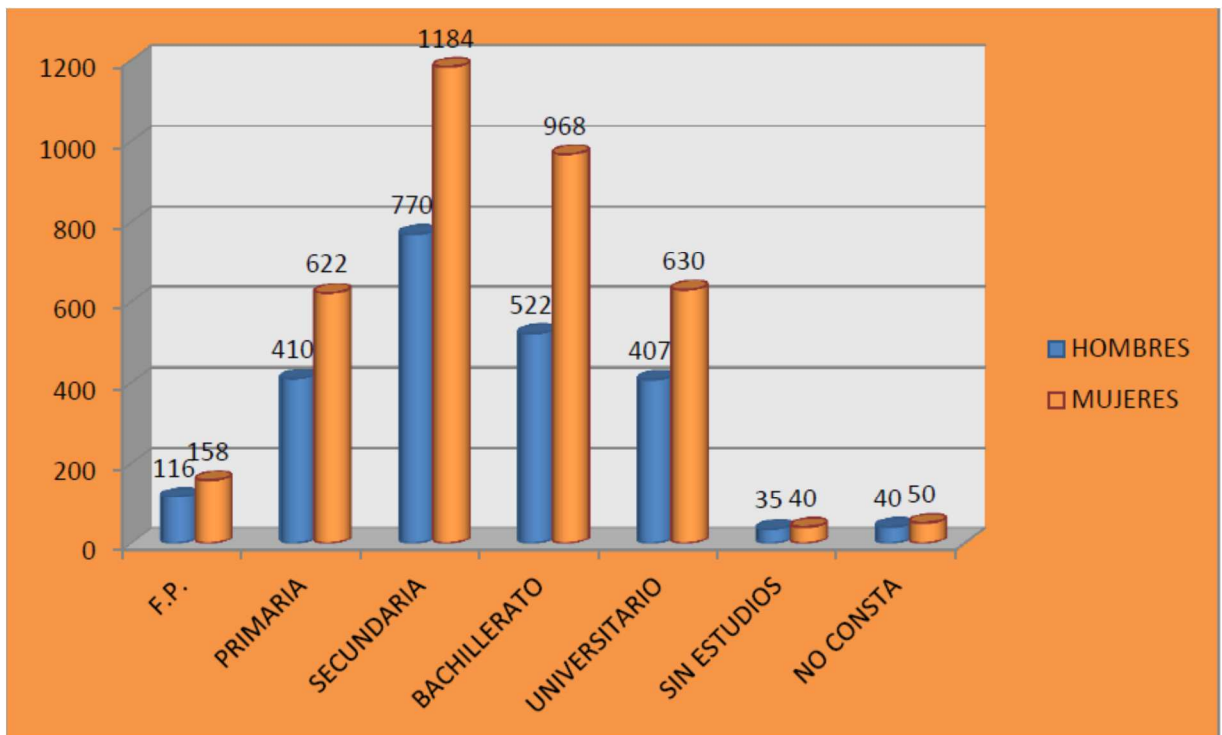


Gráfico 11
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

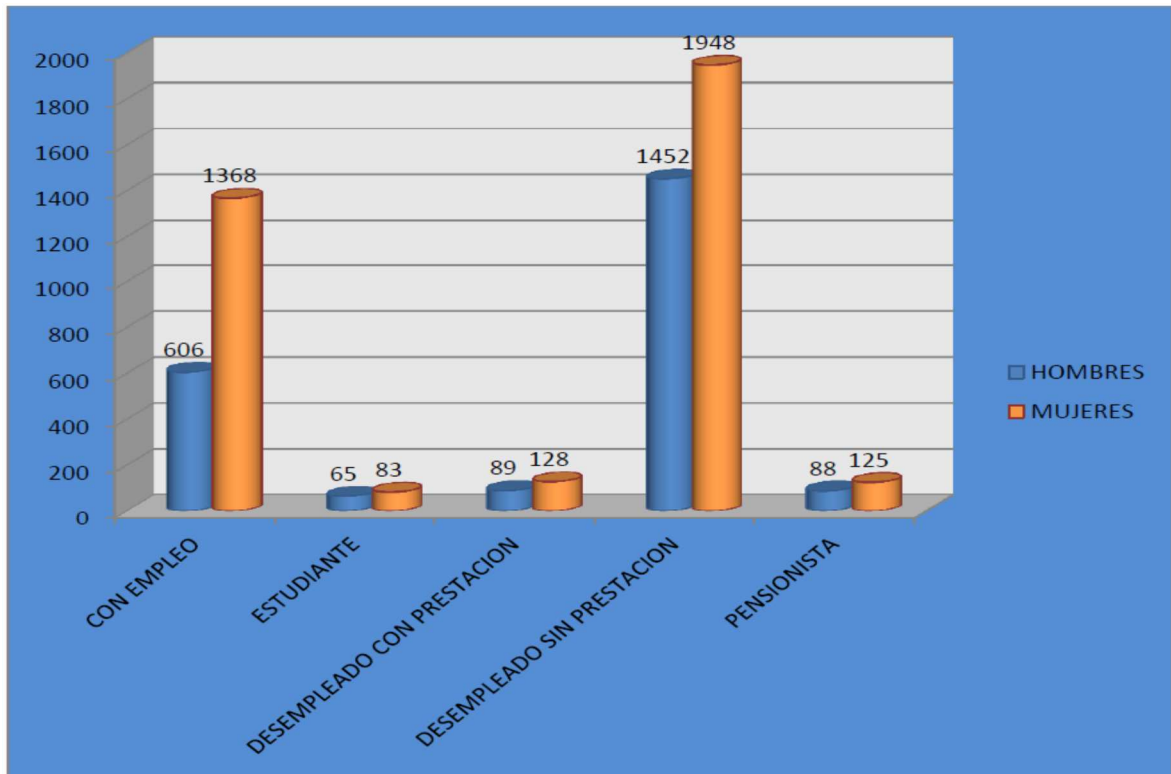


Gráfico 12
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Respecto a las nacionalidades, los datos son los siguientes prácticamente repitiendo las pautas del año anterior:

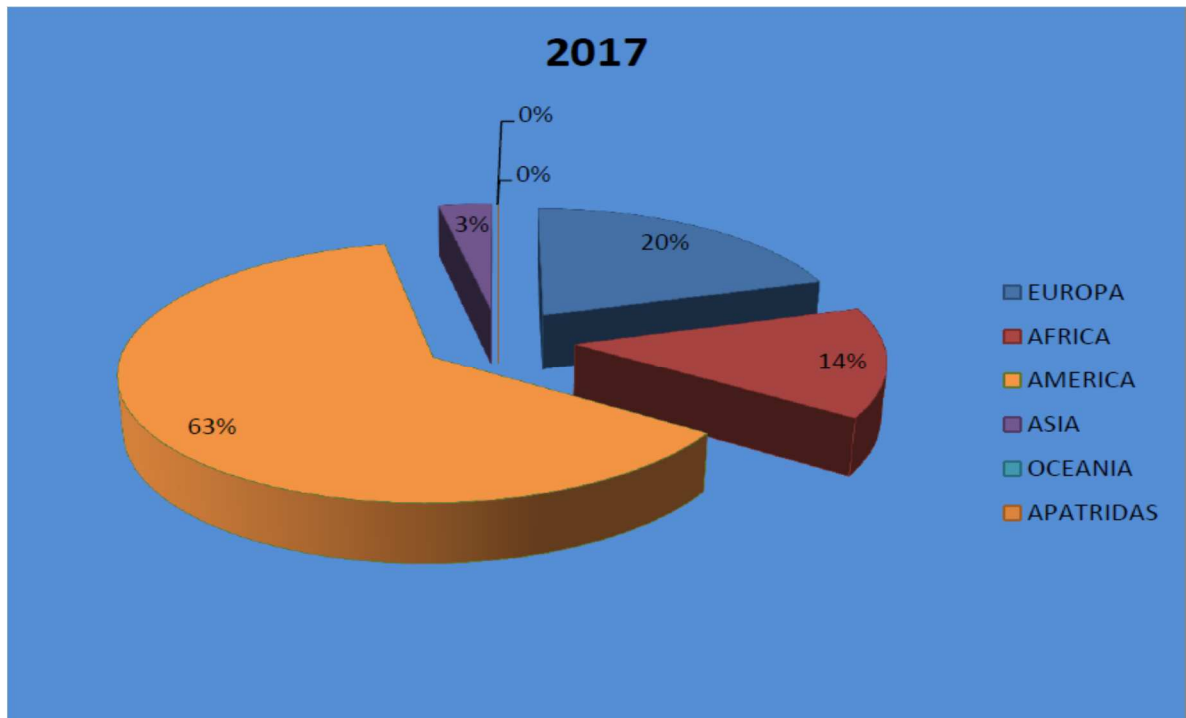


Gráfico 13
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Descripción de los Servicios Prestados

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

Tabla n. 4

Distribución de atenciones de asesoramiento jurídico en materia de extranjería

	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>
Arraigo	475	776	1.251
Asilo	162	180	342
Autorizaciones residencia	129	264	393
Autorizaciones trabajo	68	106	174
Comunitarios	659	1.062	1.721
Expulsión	68	62	130
Nacionalidad	467	810	1.277
Reagrupación familiar	142	300	442
Renovación a. residencia	162	254	416
Renovación a. trabajo	170	272	442
Sancionador	26	37	63
Visados	115	276	391
Otros	254	379	633
TOTAL	2.897	4.778	7.675

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

En materia de discriminación, aumentan las consultas por racismo respecto del año anterior y seguimos encontrando problemas a la hora de que se produzcan derivaciones al servicio.

Durante el año 2016, se creó la mesa de discriminación en el ICAM en la que se invitaron a los interlocutores reconocidos en la materia. Durante este año 2017 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, lo que permitirá un aumento en un futuro próximo.

Tabla n. 5

Distribución de atenciones de asesoramiento jurídico en materia de discriminación

	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>
Homofobia	0	0	0
Racismo	2	3	5
Transfobia	1	0	1
Xenofobia	1	2	3
Otros	0	0	0
TOTAL	4	5	9

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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 **1.897** distribuidas según la siguiente tabla:

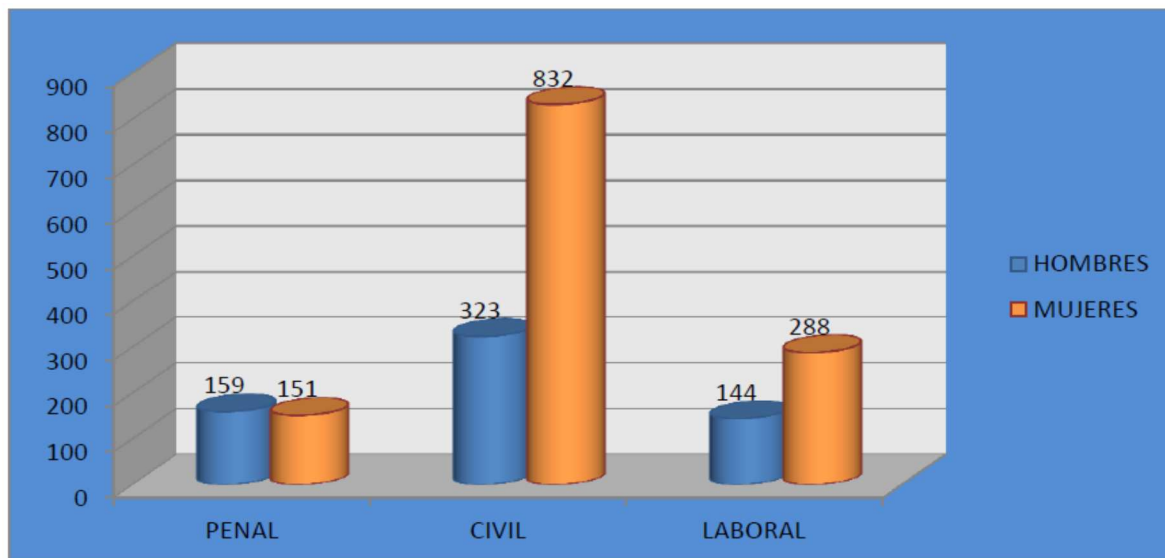


Gráfico nº 14

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Este tipo de consultas en los casos de civil y penal responden 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 aquí, como por ejemplo un divorcio entre extranjeros residentes en España que se casaron en su país de origen.

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 **155 solicitudes de justicia gratuita** durante este año 2017 (96 mujeres y 59 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.

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 “Protección Internacional: aspectos jurídicos” e “Intervención con menores: aspectos jurídicos”. Se les ha expedido un certificado de asistencia por parte del ICAM.

Como fortaleza del servicio cabe destacar su consolidación y la fidelización de los usuarios que repite en el uso del recurso en cuanto tiene necesidad. Como debilidad se puede decir que debería publicitarse en mayor medida entre los profesionales de servicios sociales, especialmente la posibilidad de consultas en materia de extranjería a través del correo electrónico.

Este desconocimiento es más preocupante en los casos de discriminación, el trabajo iniciado en la Mesa de discriminación y Odio por parte del ICAM y en la que participa el Ayuntamiento, puede ser un elemento esencial a la hora de publicitar el servicio.

Durante el año 2017, se ha eliminado el servicio que se prestaba en Vallecas ha dado los bajos resultados de atención, y se han aumentado los servicios de atención en recursos en las Oficinas de atención a la población inmigrante tanto en la norte como en la sur, dada la demanda que los usuarios hacían. El volumen de atención es menor, porque requiere mayor tiempo en la preparación del recurso. Desde su instauración, tienen un nivel cercano al cien por cien de tiempo de atención cubierto.

Actualmente no existen listas de espera en la prestación del servicio. Sería recomendable la implantación de un servicio de cita previa, que permita al ciudadano solicitar la cita vía telemática y tener un recordatorio por parte del Ayuntamiento de la misma.

5.2.3 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 2017 se han realizado un total de **439 servicios de interpretación** (lo que arroja un total de 16.898) frente a los 439 de 2016 y **40 traducciones de documentos** (con un total de 31.572 palabras) frente a las 25 de 2016.

Los idiomas más solicitados han sido el árabe estándar, seguido del francés, mongol búlgaro, rumano y ucraniano e inglés, con un total de 31 idiomas utilizados, frente a los 28 del año anterior.

5.2.4 Servicio de Convivencia en parques y canchas deportivas (CPCD)

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.

La actuación 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) ha sido vital 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 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.

Las fases de actuación son:

- Análisis participado de la realidad de los barrios,
- La identificación de informantes clave
- Diagnóstico social consensuado de las necesidades y oportunidades.
- Elaboración del diseño de intervención comunitaria.
- Planificación y desarrollo de las actuaciones en los barrios.
- Identificación de personas líderes y grupos informales y formalización de su participación en las acciones del diseño de intervención.
- Trabajo específico con grupos formales e informales.
- Evaluación continua de la situación de convivencia de los barrios.
- Emancipación de procesos comunitarios maduros liderados por los protagonistas.
- Promover la transferencia de la metodología del servicio mediante una adecuada gestión del conocimiento acumulado.

El proyecto se ha llevado a cabo a lo largo de todo el año 2017 y ha desarrollado su actividad en los siguientes barrios:

Tabla n. 6

<i>Distrito</i>	<i>Barrios</i>
Villaverde	Los Rosales y Villaverde alto (antiguo San Andrés)
Usera	Almendrales y Orcasur
Carabanchel	San Isidro y Opañel
San Blas-Canillejas	Canillejas
Vicálvaro	Ambroz
Villa Vallecas	Ensanche de Vallecas
Tetuán	Bellas Vistas y Berruguete
Puente de Vallecas	Entrevías*

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

El equipo que ha ejecutado el proyecto ha estado integrado por:

- 1 coordinadora del servicio a Jornada completa.
- 17 técnicos/-as de intervención/dinamización comunitaria a Jornada completa.
- 1 coordinadora del servicio a Jornada completa.
- 1 auxiliar administrativo a Jornada completa.

Acciones desarrolladas

Durante el año 2017, se partió de los diagnósticos realizados en años anteriores para impulsar procesos comunitarios en los 12 barrios antes mencionados. Una vez realizados los diagnósticos, se organizaron “Encuentros comunitarios” en cada barrio, con los tres protagonistas (administración, ciudadanía y recursos técnicos) en los que se hizo una devolución, un intercambio de ideas, y una recogida de propuestas acerca de las necesidades de trabajo conjunto en el barrio. Con las aportaciones realizadas, se elaboraron los 12 Diseños de Intervención Socio comunitaria.

Actualización de las guías de recursos

Se han actualizado, en formato digital, las 12 Guías de Recursos de los barrios en los que interviene, pudiéndose consultar en el siguiente enlace:

<http://guiaderecursos.serviciodeconvivencia.es/>

De manera experimental, se han publicado 20 guías impresas y 100 poster con los mapas de recursos e iniciativas en el distrito de Villaverde, que se han ubicado en diferentes centros de referencia para su consulta (bibliotecas, centros culturales, etc).

Se han elaborado 8 informes adicionales reflejando datos actualizados sobre el estado de la Convivencia y la participación en los 8 distritos de intervención.

Para facilitar la transferencia metodológica, así como dar a conocer algunas de las experiencias más relevantes del servicio se ha elaborado un informe de Buenas Prácticas con las siguientes experiencias:

- Proceso comunitario Vive tu Barrio (Villaverde).
- Campaña Desmontando Tópicos racistas (Carabanchel).
- Campaña “En el Ensanche como en Casa” (Villa de Vallecas).
- Acción Poética (San Blas-Canillejas y Vicálvaro).
- Grupo motor de Jóvenes (Puente de Vallecas).
- Proyectos DiversOrcasur y RespetOrcasur (Usera).
- Fiestas populares de Bellas Vistas (Tetuán).
- FestivArte, Culturas contra el racismo (Interdistrital).

Mediación comunitaria y vecinal

Las mediaciones se llevan a cabo cuando los conflictos se producen en espacio público y en el caso de conflictos intergrupales o intragrupalos en los que se solicita mediación.

No obstante, todas las actuaciones que se realizan tienen un marcado carácter preventivo y de sensibilización con el objetivo de evitar estos conflictos en espacio público.

Durante este año, se han realizado 277 actuaciones de prevención y/o mediación en conflictos.

Difusión del trabajo realizado

Tabla n. 7

Difusión del trabajo realizado

Blog	http://serviciodeconvivencia.es/
Twitter	https://twitter.com/SConvivencia/
Facebook	https://www.facebook.com/ConvivenciaInterculturalBarrios/

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Se han desarrollado un total de **992 actuaciones/actividades comunitarias**, que a continuación dividimos entre las 5 categorías de acciones presentes en el convenio:

Tabla n. 8

Actuaciones y/ o actividades comunitarias

<i>Nº DE ACTUACIONES Y/O ACTIVIDADES</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Actuaciones de prevención o mediación en conflictos	80	277
Trabajo con grupos para la participación comunitaria	283	235
Promoción de barrios socialmente responsables. Generación de sinergias entre agentes comunitarios de los barrios	190	204
Actuaciones de encuentro intergeneracional y/o Intercultural	52	90
Promoción de actividades comunitarias	116	186
TOTAL	721	992

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Se ha alcanzado una suma total de 38.413 participantes.

En el año 2016, se llegó a trabajar en 14 barrios, si bien dos de ellos: Prado Longo y Puerta del Ángel, estaban en fase de concluir el proceso de emancipación. Por este motivo, el trabajo realizado en estos barrios fue disminuyendo paulatinamente.

En el año 2017, se ha mantenido el trabajo en los 12 barrios restantes.

5.2.5 Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI)

El proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural ICI, se está desarrollando a través del convenio marco de colaboración firmado entre el Ayuntamiento de Madrid y la Obra Social la Caixa.

Este convenio tenía previsto su finalización el día 31 de agosto de 2017, y fue prorrogado para el periodo comprendido entre el día 1 de septiembre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018.

Para su ejecución, la Obra Social la Caixa firma convenios con entidades sociales ligadas a los territorios, que cuenten con amplia experiencia, conocimiento e implantación en los mismos.

Además de representantes de los ciudadanos, el ICI cuenta con:

- Comité Asesor: Marco Marchioni (IMM), Milagros Ramasco (UAM), Miquel A. Essomba (UAB).
- Dirección Científica: Carlos Giménez (IMEDES-UAM).

El proyecto tiene como objetivos principales: promocionar la convivencia ciudadana intercultural en localidades de alta diversidad y validar en la práctica un modelo o vía de intervención eficaz, eficiente, transferible y sostenible.

Su aplicación se lleva a cabo a través de la **unión de dos metodologías** distintas: la Intervención Comunitaria y la Mediación Intercultural.

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.

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:

Tabla n. 9

<i>Dístritos</i>	<i>Barrios</i>	<i>Entidades</i>
Ciudad Lineal	Pueblo nuevo, S. Pascual y Concepción Oeste	La Rueda, 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

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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, cada cierto tiempo, publica una encuesta sobre el estado de la convivencia intercultural en el ámbito local, basada en 9 indicadores complejos de convivencia, coexistencia y hostilidad. La encuesta es elaborada a través de la Dirección Científica del IMEDES, UAM, y tiene como objetivo poder 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.

Tabla n. 10

Principales datos de evaluación correspondientes a los años 2016 y 2017

<i>Protagonistas en el territorio</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Indicadores</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>Total</i>
Representantes de las administraciones públicas	Implicar a los representantes políticos en el proceso comunitario	Nº de representantes de administración pública	41	69	110
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) Nº de profesionales/recursos técnicos pertenecientes a la administración pública	179	290	469
Tejido social	Impulso de la implicación de la ciudadanía	Nº asociaciones y recursos comunitarios	102	152	254
Ámbito de la educación	Favorecer la igualdad de oportunidades y la	Nº de Recursos de Educación	58	70	128

	inclusión social en el ámbito educativo incorporando la perspectiva intercultural	Nº de Centros Educativos	16	32	48
Ámbito de la salud	Capacitar a los protagonistas de la comunidad para promover una sociedad sana, incluyendo la perspectiva intercultural	Nº de Recursos de Salud	30	29	59
		Nº de Centros de Salud	11	13	24
TOTAL			502	768	1.270

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Tabla n. 11

Actividades	Objetivos específicos	Indicadores	2016	2017	Total
Actividades generales de la intervención	Incidir sobre el conjunto de la población a través de actuaciones específicas, según las necesidades manifestadas.	Nº de actividades realizadas en el marco de las líneas de actuación específicas	182	206	388
		Nº de participantes en las actividades realizadas en el marco de las líneas de actuación específicas	11.894	10.854	22.748
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	9	18
		Nº de participantes únicos en acciones extraordinarias	5.170	6.682	11.852
		Nº de actividades incluidas en las acciones extraordinarias	165	127	292
		Nº de actividades total	347	333	680
		<i>Nº de participantes total</i>	<i>17.064</i>	<i>17.536</i>	<i>34.600</i>

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

En 2017, el proceso ha continuado con la elaboración de las programaciones comunitarias y la puesta en marcha los proyectos innovadores de cada territorio. Al mismo tiempo se han llevado a cabo los hitos habituales: Escuela Abierta de Verano y Acción Global Ciudadana.

5.2.6 Espacio Web, Redes Sociales y Portal de Datos Abiertos en Materia de Inmigración

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 también 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.

5.2.7 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 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.

Tabla n. 12

<i>Tipología de vocalía</i>	<i>Nº de representantes</i>
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

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Durante el mes de abril de 2016 se celebró en Pleno la sesión constitutiva del Tercer Mandado del este Foro Madrid de Diálogo y Convivencia; Y en septiembre del 2017 se produjo la sesión plenaria.

5.3 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.

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 2017 con los servicios siguientes:

Tabla n. 13

<i>Servicios residenciales para familias</i>		
Tipo de recurso	Programa	Nº de plazas
Centros de Acogida	Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	208
Pisos	Programa de Acogida a familias inmigrantes	60
Pisos	Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante	23
TOTAL PLAZAS FAMILIAS		291

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Tabla n. 14

<i>Alojamiento para familias y personas solas</i>		
Tipo de recurso	Programa	Nº de plazas
Pisos	Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante	35
Albergue Mejía Lequerica	Programa de Acogida Temporal y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Vulnerabilidad	128
Pisos	Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	34
TOTAL PLAZAS FAMILIAS Y PERSONAS SOLAS		488

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	32
	Programa de prevención de situaciones de exclusión para jóvenes inmigrantes	27
TOTAL PLAZAS PERSONAS SOLAS		194
TOTAL PLAZAS (Familias + Personas Solas):		682

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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 enumeran a continuación:

- **Área social.** Responsable de la primera atención y valoración de las necesidades de cada usuario/-a.
- **Área sanitaria.** Gestiones 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.** Apoyo y terapia psicológica, bien en el propio centro o mediante derivación a los servicios de salud mental públicos o privados y 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.
- **Área de mediación y convivencia.**
- **Área de vivienda.** Apoyo, acompañamiento e intermediación en alquileres y ayudas económicas para apoyar e incentivar la independencia.

Durante 2017 han sido alojadas en los recursos residenciales 1.173 personas.

Tabla n. 15
Número de personas acogidas en 2017

<i>Servicio</i>	<i>Personas Acogidas</i>
Centro de acogida "San Blas"	440
Programa de acogida para familias extranjeras	93
Programa de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes	437
Centro de acogida "Vicente Paul"	50
Pisos de acogida "Hijas de la caridad"	49
Pisos de autonomía "Hijas de la caridad"	25
Programa de acogida a subsaharianos	43
Programa jóvenes no acompañados	36
TOTAL	1.173

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

La cifra total de personas atendidas, incluyendo centros de día y comedor, ha ascendido a 2.626 personas.

5.3.1 Servicios de Acogida para Familias Inmigrantes.

Proyecto de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes.

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

Este programa realiza una intervención con dos niveles diferenciados de atención:

- **"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 2017, este programa ha acogido a 137 familias (437 personas) de 39 nacionalidades distintas. Las nacionalidades con más presencia en el recurso son la nacionalidad española (102), rumanos (78 personas), marroquíes (46), búlgaros (18).

- **"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"*, ubicados en diferentes distritos de Madrid: Moratalaz, Usera, Salamanca y Villaverde.

Durante 2017 ha acogido a 22 familias (69) personas.

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".

Durante el año, 37 familias consiguieron superar la situación de vulnerabilidad y alcanzaron la autonomía necesaria para su integración óptima en la sociedad de acogida.

Las familias atendidas en este segundo nivel han sido 64 (27 familias en pisos de autonomía y 37 en pisos en comunidad), que hacen un total de 191 personas.

Durante 2017, en este proyecto ha realizado las intervenciones siguientes:

- **Área social**

Dentro de esta área se han realizado, entre otras, gestiones tales como el empadronamiento (118) o la tramitación del RMI (89). 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 (128)

- Las actuaciones en materia de escolarización han sido muy numerosas este año (casi 807 intervenciones) y han consistido, principalmente, en gestiones diversas, escolarizaciones, tutorías, asesoramiento educativo, ayudas para comedor, material escolar y libros.

- **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 437 citas médicas (1086), acompañamientos (204), orientación y asesoramiento (242) etc.

A nivel grupal, se han realizado 5 talleres.

- **Área laboral**

Durante el año 2017, 91 personas han accedido a un empleo. El 22% de las personas acogidas se han empleado en hostelería y el 16% en servicios de empleado de hogar, limpieza industrial, construcción, y comercio respectivamente. Hay que resaltar la inestabilidad del empleo y la falta de oferta laboral, siendo complicada la plena inserción en el mercado laboral.

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

Tabla n. 16

<i>Talleres</i>	<i>Sesiones</i>	<i>Asistentes</i>	<i>Total</i>
Taller sobre Búsqueda activa de empleo	53	155	208
Taller sobre orientación laboral	12	73	85
Taller sobre elaboración de currículum vitae	6	16	22
Cocina española	5	31	36
Taller de "Imagen Profesional"	1	15	16
Taller de Tareas del hogar	1	6	7
Taller de Vivienda	3	9	12
TOTAL	81	305	386

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

- **Área Psicológica.**

Se han realizado actividades para concienciar del manejo de las emociones y sensaciones que experimentan los usuarios, para favorecer el conocimiento y adquirir herramientas básicas de gestión emocional. Se han realizado unos 10 talleres de motivación, autoestima, estrés, relajación, límites y normas, etc.

Se ha atendido a 149 personas en entrevistas psicológicas y seguimiento individual.

- **Área Vivienda.**

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 Mediación Intercultural y Convivencia.**

Se han realizado cerca de 42 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 800 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 más de 50 actividades que 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.

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.

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 2017, han sido acogidas 32 familias: 93 personas, de las cuales 51 son menores de edad y 42 están en la franja entre 18 a 50 años, duplicando el número de mujeres adultas al de hombres.

El programa ha contado con representación de 19 nacionalidades diferentes. La nacionalidad más representada ha sido la española, seguida de la senegalesa y la marroquí. 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.

Tabla n. 17
Nacionalidad de las personas acogidas durante el año 2017

<i>Nacionalidad</i>	<i>Total</i>
Bangladesh	1
Bolivia	2
Cuba	2
Colombia	2
Ecuador	1
Egipto	3
España	23
Grecia	1
Irán	2
Liberia	1
Marruecos	18
Mali	4
Paraguay	1
Perú	6
República Dominicana	3
Rumania	2
Senegal	16
Nigeria	2
Venezuela	3
TOTAL	93

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Desde el proyecto se apuesta continuamente por la autonomía de las familias por lo que en el momento de su salida 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 2017, causaron baja en el proyecto 15 familias, de las cuales el 53,33% han accedido a una vivienda autónoma, 27% han sido expulsadas por provocar situaciones de violencia y el 20% han sido derivadas a otros recursos.

5.3.2 Servicios de acogida para personas inmigrantes solas

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, 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.

Durante 2017 han sido atendidas 440 admisiones de 366 personas distintas en total, sumando las altas nuevas y el remanente del año 2016 (114 plazas). En total se han acogido a 56 personas en plazas de emergencia y 384 en plazas normalizadas (334 hombres y 50 mujeres), de 68 nacionalidades distintas, 8 más que en 2016.

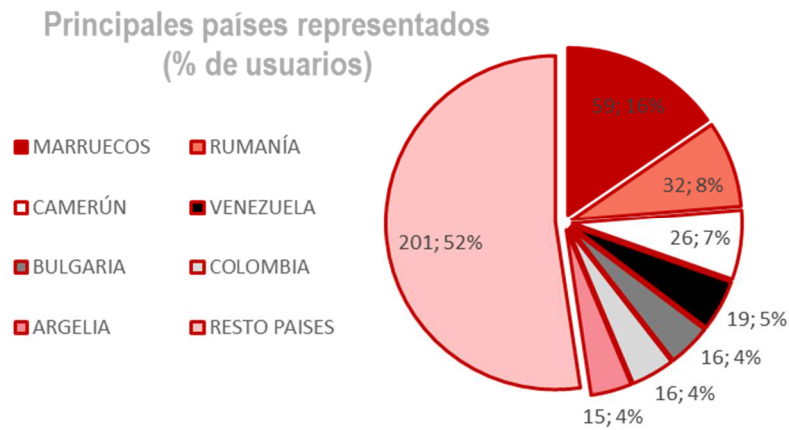


Gráfico 15
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

El número de países que cuentan con uno o más usuarios en este centro durante 2017 han sido: África subsahariana con 17 países representados, Europa del Este con 11 y Sudamérica con 10, las zonas que tienen una aportación más diversa.

Por áreas geográficas, el continente más representado ha sido África con un 45% de los usuarios del Centro, siendo los países subsaharianos, 25% en total, uno de los más importantes cuantitativamente. Europa del Este que el año pasado representaba el 28%, este año ha disminuido a un 20%.

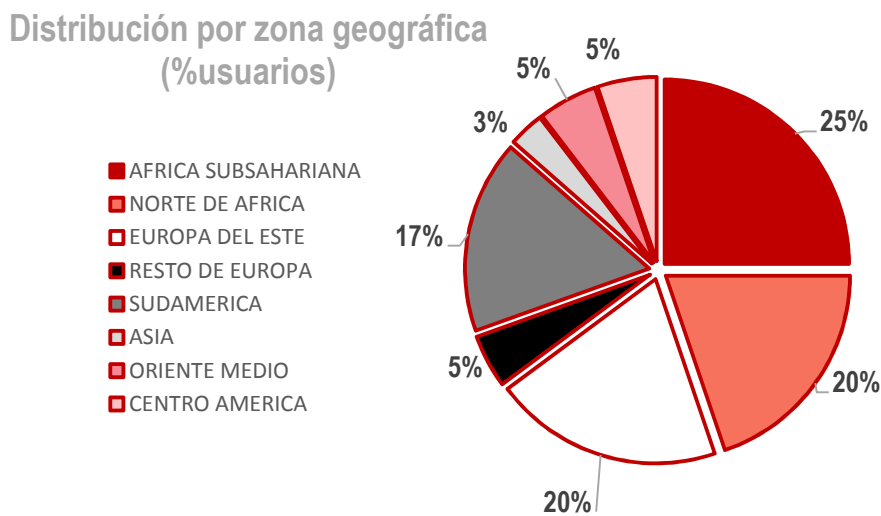


Gráfico 16
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

En las plazas de emergencia, se han acogido a 56 personas atendidas por el SAMUR Social procedentes de 25 nacionalidades distintas, siendo Marruecos el país más representado con 13 altas seguido por Senegal con 6.

La franja de edad mayoritaria sigue siendo la comprendida entre los 31 y los 50 años, con un total de 190 casos, 23 más que en 2016.

El número de personas con los perfiles más jóvenes (18 a 30) años ha sido de 94, cifra muy similar al pasado año. De este grupo de edad, 31 usuarios tenían 21 años o menos.

Distribución por grupos de edad CAT San Blas

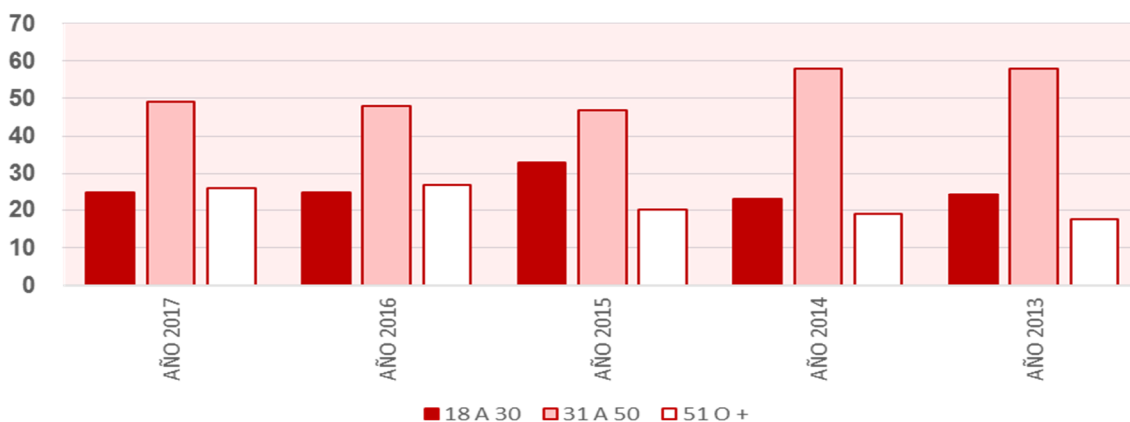


Gráfico 17

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

En las plazas de emergencia, la franja de edad dominante son los menores de 30 años, con un 58% de las plazas asignadas, seguido de los usuarios entre 31 y 55 años que representarían el 35%. Las personas mayores de 55 años que ocuparon plaza de emergencia fueron el 12,5% restante.

Ha habido 329 bajas, de las cuales un 32,82% han pasado a vivienda normalizada y un 15,50% por cumplimiento de objetivos y un 23% por baja voluntaria.

Centro de Acogida Temporal Vicente de Paúl

Este centro es uno de los cinco proyectos 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 expondrá más adelante.

Durante el año 2017 han sido acogidas un total de 50 personas, procedentes de 19 nacionalidades diferentes. El continente más representativo ha sido el africano, y dentro del mismo la nacionalidad más representada ha sido la de Marruecos (35%).

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 2017, han sido acogidas en los pisos 49 personas procedentes de 14 nacionalidades diferentes. Como puede observarse en el gráfico, predominan las personas procedentes de África que representan un 64%, destacando Camerún, Marruecos y Senegal.

Durante 2017, al Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante se han añadido los pisos de autonomía, como un nuevo proyecto, cuyo objetivo ha sido favorecer la autonomía de personas y familias inmigrantes en riesgo de exclusión, mediante la gestión de 5 viviendas normalizadas con una capacidad de 23 plazas, como alternativa residencial no institucionalizada. Estas viviendas están dotadas tanto de habitaciones individuales como dobles, lo que ha permitido que durante la duración de este proyecto, un mismo piso pueda ser utilizado tanto de manera unifamiliar como compartida.

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

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 2017 se han atendido a 942 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 2017 se han atendido a 1.684 personas.

Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de África y Oriente Medio

El Programa de Acogida del Ayuntamiento de Madrid en colaboración con la entidad **Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR)**, se realiza mediante convenio de subvención y tiene como objetivo favorecer la integración psicosocial de las personas de origen subsahariano, otras personas de África y Oriente Medio, mediante la gestión de 22 plazas de acogida en pisos para inmigrantes sin responsabilidades familiares. Entre los meses de Julio y Agosto el Programa de acogida pasó a tener 32 plazas gracias a la apertura de dos pisos situados en el Distrito de Fuencarral, lo que sumaría un total de 5 pisos.

El perfil de las personas procedentes del continente africano conforman un colectivo especialmente vulnerable: con situación administrativa muy difícil de resolver, ausencia total de medios sociales y económicos, dificultades idiomáticas, racismo...

Nacionalidades dentro del proyecto

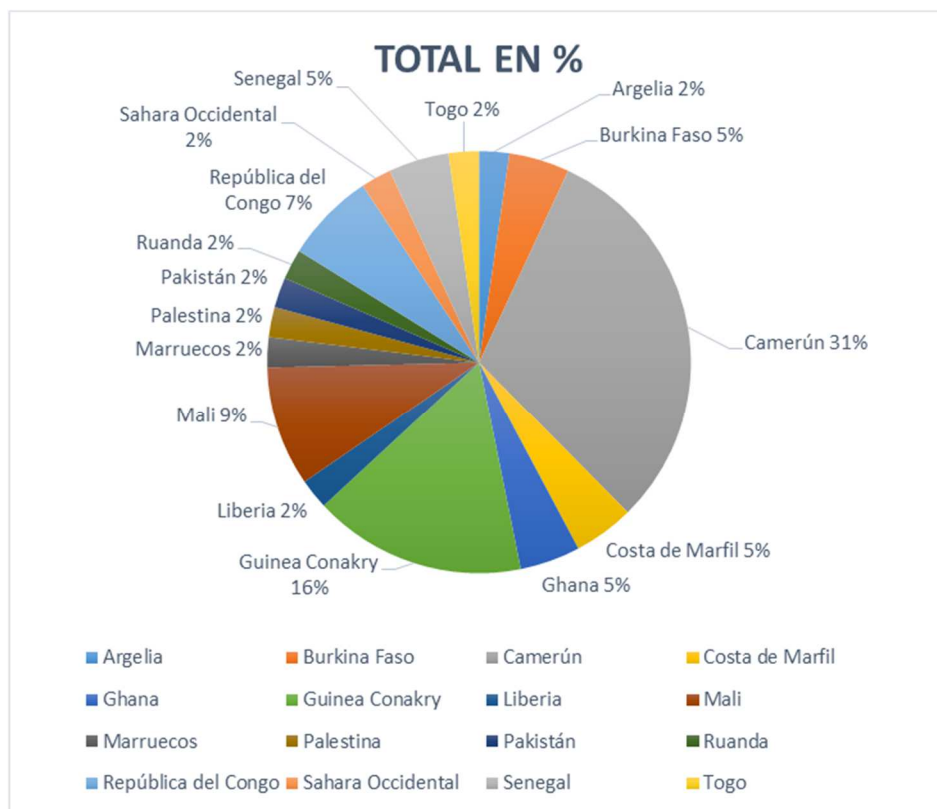


Gráfico 18
Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Durante este año 2017, 11 personas han salido del proyecto. 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.

Área social

Durante este año hemos recibido **55** derivaciones provenientes de CEAR, Cepaim, MPDL y Vicente de Paúl fundamentalmente. La posibilidad de contar con la ampliación de plazas nos ha permitido poder derivarles, durante el primer semestre del año, al Albergue Mejía Lequerica a la espera de que se habilitasen las nuevas plazas en los nuevos pisos del programa. El perfil predominante de derivaciones sigue siendo el de personas en situación irregular aunque cabe destacar el aumento de derivaciones con perfil de solicitante de asilo.

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 291(personas atendidas), siendo las consultas o actuaciones realizadas un total de 1.431.

Área sanitaria

En 2017 se han realizado 260 actuaciones desde el proyecto. En general las actuaciones que se han llevado a cabo desde el proyecto son las siguientes:

Las actuaciones que se han llevado a cabo desde ésta área, son muy variadas desde la Información sobre el acceso al sistema sanitario, detección de posibles patologías, acompañamientos a recursos sanitarios (hospitales, centros de salud, centros de vacunación, etc.) y pautas básicas de prevención de enfermedades, todo ello con intervenciones a nivel individual y grupal.

Desde el proyecto se sigue valorando muy positivamente la existencia de un servicio como el CMS que haga énfasis en la salud preventiva dónde los talleres y citas complementan la perspectiva psicosocial del proyecto.

Tabla n. 18

Actividades

<i>Taller</i>	<i>Nº de talleres</i>	<i>Nº de asistentes</i>
Taller de Alimentación	3	25
Taller de Sexualidad	1	8
Prevención de Salud y Deporte	1	8
Taller de Huerto	3	27
Promoción de Hábitos Saludables	9	41
Taller de Primeros Auxilios	7	44
Otros CMS	4	30
TOTAL	28	183

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Área laboral

El acceso al mercado laboral es especialmente difícil para las personas usuarias de este proyecto (dificultad para homologar estudios, falta de experiencia profesional, situaciones administrativas difíciles de resolver, etc.)

El número de atenciones individuales a personas acogidas en el programa han sido un total de 118, siendo las consultas o actuaciones realizadas 596.

En el marco de esta área, se han realizado un total de 38 sesiones formativas de carácter grupal).

Área psicosocial

El objetivo fundamental del área es prestar atención especializada en materia psicosocial, para la detección y valoración de los casos que precisen psicoterapia individualizada y que permita planificar el itinerario individualizado de inserción social.

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.

Tabla n. 19

	<i>Total 1º SEM</i>	<i>Total 2º SEM</i>	<i>Total</i>
Entrevistas individuales	8	0	8
Evaluación-Intervención psicológica	120	120	240
Establecimiento Plan de Intervención	7	15	22
Derivaciones	0	0	0
Seguimiento psicológico	110	140	250
Acompañamientos salud mental	12	0	12
Nº de talleres de expresión emocional	3	0	3
Nº de asistentes	14	0	14
Nº de talleres estados psicológicos	0	3	3
Nº de asistentes	0	24	24
Nº talleres relajación y nuevas masculinidades	0	0	0

Nº de asistentes	0	0	0
Nº Talleres apoyo mutuo	3	0	3
Nº de asistentes	27	0	27
TOTALES (descontando nº talleres)	296	299	595

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Área de convivencia

Durante este año se ha llevado a cabo una serie de actividades que han fomentado el encuentro de los usuarios con la naturaleza. Excursiones a La sierra de Madrid, al parque Quinta de los Molinos. Estas actividades han permitido a los usuarios tomar distancia de su complicada vida y mejorar las relaciones con el entorno.

Se han realizado actividades encaminadas a favorecer la convivencia y sensibilización intercultural durante los fines de semana así como el conocimiento de Madrid y su oferta cultural, tanto a nivel de barrio como de todo el término municipal. Se han organizado en un año un total de 37 actividades, con la asistencia de 243 participantes. El detalle de las mismas se refleja en la memoria de actividades.

Área Jurídica

Esta área no está prevista como tal en el anexo al convenio. No obstante, dada la importancia de la atención jurídica para las personas acogidas, en la memoria técnica CEAR explica que estos servicios (detenciones, órdenes de expulsión, trámites de regularización, solicitudes de asilo, etc.) se han realizado desde los servicios jurídicos de la propia entidad. El número de atenciones individuales de personas acogidas en el proyecto han sido 81, siendo las consultas realizadas un total de 169.

Como mejora respecto al 2016 ha sido la ampliación de plazas que ha permitido poder responder mejor a la demanda, y el Albergue Mejía Lequerica ha servido para dar acogida en tránsito a la espera de que se habilitasen las plazas en los nuevos pisos del programa.

En relación al área sanitario este año ha venido marcado por la aplicación del Real Decreto 16/2012. Esta situación ha supuesto un cambio en positivo permitiendo que las personas en situación irregular puedan tener historia médica, y derecho a recetas médicas con lo que disminuye el coste de la receta.

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 desde el 1 de enero de 2017 de 20 plazas distribuidas en diferentes pisos y 10 plazas más que deberían haberse ido ampliando según convenio a lo largo del año. Respecto a la ampliación de plazas durante el año solo se han podido ampliar 4, según refiere la entidad por las dificultades para encontrar arrendatarios que quieran hacerlo a un programa de estas características.

Durante 2017, 36 jóvenes han sido acogidos en estos pisos y se ha realizado el seguimiento posterior de otros 25 beneficiarios: 18 del año 2016 (seguimiento a posteriori) y 12 de las personas que han causado baja durante el año 2017. Además, se ha realizado seguimiento y atenciones a 23 beneficiarios de años anteriores.

El 32,47% de ellos, han sido menores de 21 años. El resto, han sido jóvenes de entre 22 y 27 años. Los 36 residentes procedían de 11 nacionalidades distintas, todas ellas africanas, siendo Marruecos el país de origen más representado con el 39%.

Área social

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).

Área Psicosocial

Durante el año 2017, y como recoge la tabla, jóvenes del recurso 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.

Tabla n. 20

Jóvenes del recurso que han recibido atención psicoterapéutica en el año 2017

<i>Descripción</i>	<i>Nº de atenciones</i>
Nº de beneficiarios en tratamiento terapéutico	5
Nº de citas (seguimiento)	47
Nº de citas de salud mental	3
Seguimiento continuo	36
Coordinaciones psicólogas. Equipo educativo (atenciones grupales)	32
Coordinaciones psicólogas. Educador de referencia (atenciones individuales)	6
TOTAL	129

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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 36 beneficiarios, 4 más que durante el año 2016:

Respecto a las **acciones de búsqueda de empleo y seguimiento laboral**, la tabla refleja los datos referidos a 2017:

Tabla n. 21
Acciones de búsqueda de empleo y seguimiento laboral

<i>Estado</i>	<i>Nº de beneficiarios</i>
Residentes en seguimiento laboral	18
Personas empleadas con contrato legal	7
Personas empleadas sin contrato	11
TOTAL	36

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Respecto al **contacto con las empresas**, la comparativa con respecto al año anterior arroja las siguientes cifras: se ha pasado de 381 a 552 y las visitas de 227 a 311 en 2017.

Fruto de esos contactos se han gestionado 131 ofertas de trabajo de las empresas visitadas. En años anteriores la mayor parte de la oferta que se gestionaba pertenecía al sector hostelería (un 72%) dado que resulta el sector de más fácil acceso a las personas con las que trabaja la entidad. Este año hemos hecho un esfuerzo importante por gestionar sectores que ofrecieran otro tipo de oferta, preparando a las personas para ello y se ha conseguido que la oferta en hostelería represente únicamente el 35 % de la oferta gestionada.

De esas 131 ofertas que ha gestionada la entidad se han obtenido 56 inserciones, de las cuales 45 han sido de personas beneficiarias de nuestro convenio.

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.

El siguiente cuadro ofrece un resumen de los trámites realizados de los beneficiarios residentes durante el año 2017:

Tabla n. 22
Trámites realizados por los beneficiarios residentes durante el año 2017

<i>Descripción</i>	<i>Nº de trámites</i>
Acompañamiento y seguimiento en la tramitación del proceso de regularización	82
Mediación en delegación de gobierno sobre casos de regularización	10
Arraigos conseguidos	2
Arraigos presentados	5
Solicitud AR	1
Solicitud ART	1
Renovaciones de AR/ART presentadas	1
TOTAL	102

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Durante este año y a diferencia del 2016, las acciones de la abogada de la entidad, han ido orientadas al seguimiento de los expedientes de regularización de los residentes, así como a su asesoramiento jurídico en esta tramitación.

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 36 beneficiarios del presente programa.
- Asambleas semanales. Se han celebrado 98 asambleas, un 10% más que en el 2016.
- Habilidades de autonomía doméstica: Se han realizado 2 talleres con la participación de 20 usuarios.
- 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.
- 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. 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 (14 salidas con 21 participantes) y 10 actividades culturales con 34 participantes.

Este año los usuarios de este recurso han podido disfrutar de una actividad lúdica como es el *Circo del Sol*, por invitación del propio Ayuntamiento de Madrid.

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

Su finalidad es 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**.

El perfil destinatario se ha ido redefiniendo a principios de 2017, dada la baja ocupación del mismo, se amplió el perfil de las personas atendidas y el tiempo de estancia en algunas plazas, fue en aumento a 3 meses, prorrogables en función de criterios técnicos. También se han producido cambios de criterio del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (**MEYSS**) en relación a la cobertura de alojamiento de Primera Acogida, y dando prioridad a familia con hijos, monomarentales, frente a personas solas mujeres y hombres, que los plazos de espera de asignación de plaza se dilatan en el tiempo permaneciendo en el Albergue Mejía Lequerica en muchos casos, a estas situaciones hay que añadir la situación cambiante en la Unión Europea (UE) a nivel político y fronterizo, que afecta al colectivo y conlleva que muchas personas sean devueltas en aplicación de reglamento Dublín.

En estos primeros meses del año, se ha incrementado el número de personas refugiadas y/o solicitantes de protección internacional que, residiendo en diferentes puntos de España, acuden a Madrid a realizar gestiones con organismos públicos y son derivados a nuestro

dispositivo por parte de las entidades acogedoras y/o SAMUR Social, durante el tiempo que tardan en completarse los trámites.

El cambio en el perfil de las personas y familias atendidas, ha sido inevitable que se prolongase el tiempo de estancia en el dispositivo a menudo tienen que esperar durante meses una plaza en otros sistemas de protección. Muchas de las personas que están fuera del sistema de protección del MEYSS se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.

Es preciso señalar también, que desde finales del primer trimestre del año, el tiempo de espera de la cita para presentar una solicitud de protección internacional ha oscilado entre 1 y 4 meses, lo que ha determinado en gran medida el notable incremento de la media de estancia. En la actualidad el periodo de espera es de 6 meses.

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.

En relación con la procedencia, cabe destacar que se han recibido personas de 88 países, destacando el número de sirios, que ha ascendido a 650, seguido de los procedentes de Venezuela, que han alcanzado los 114.

Tabla n. 23

Nacionalidades más representativas

<i>País de origen</i>	<i>N.º de personas</i>
Siria	650
Venezuela	114
Palestina	86
Ucrania	83
R. Guinea	70
Argelia	66
Afganistán	65
Marruecos	61
Colombia	58
Camerún	51
TOTAL	1.304

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

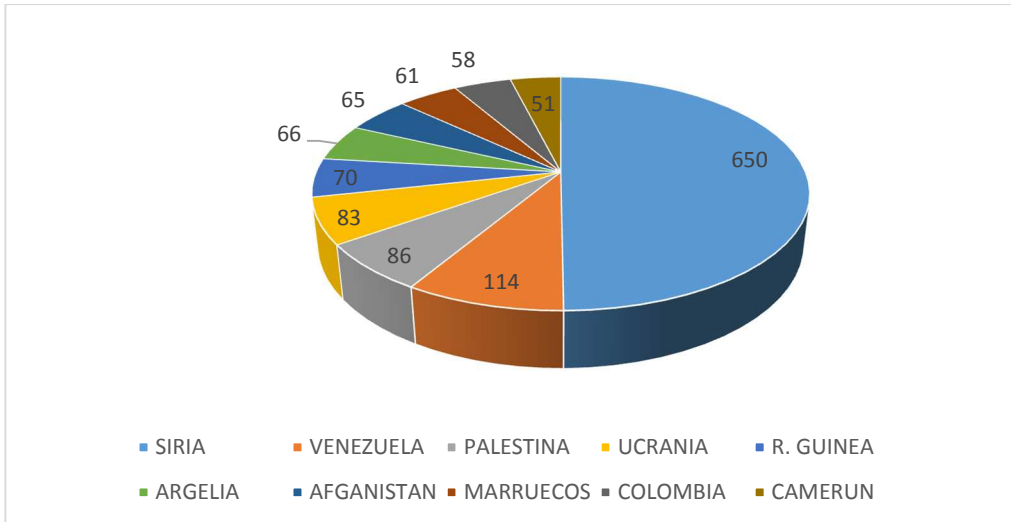


Gráfico n° 19
Nacionalidades más representativas
 Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio



Gráfico n° 20
Siria - Resto del Mundo
 Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

A continuación se desglosan número de personas acogidas por meses unas, 1.782. Es de destacar el número de hombres, 965 (mayores de edad), en comparación con el número de mujeres (mayores de edad), 370.

Tabla n. 24

Número de personas acogidas

Mes	Hombres	Mujeres	Menores Hombres	Menores Mujeres	Personas con diversidad funcional o psíquica *	Total
Enero	94	35	25	18	1 *	172 *
Febrero	57	20	20	10	2 *	107 *
Marzo	78	32	21	25	4 *	156 *
Abril	112	47	40	34	4 *	233 *
Mayo	105	52	45	34	3 *	236 *

Junio	73	35	23	17	1 *	148 *
Julio	80	27	19	15	1 *	141 *
Agosto	69	16	2	4	1*	91 *
Septiembre	73	31	15	17	2 *	136 *
Octubre	93	36	20	16	4*	165 *
Noviembre	78	21	13	9	4*	121 *
Diciembre	53	18	1	4	2*	76 *
TOTAL	965	370	244	203	18 *	1.782

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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.

Tabla n. 25

Mes	N.º de bajas en AML	Duración de estancia	Personas. que continúan viaje	Personas. que solicitan reingresar	Reingresos en sistema de asilo	Derivados a otros recursos de la red	Personas. con cita en la OAR	Personas que abandonan AML	Otros ²⁵	Sin situación clara a final de mes
Enero	164	9	51	39	17	3	69	30	50	0
Febrero	103	9	35	25	17	14	32	14	56	0
Marzo	114	14	25	26	13	11	62	25	72	0
Abril	226	14	118	24	4	30	90	19	78	0
Mayo	277	12	147	10	2	30	69	39	63	0
Junio	121	15	55	10	2	9	58	37	52	0
Julio	130	22	61	2	0	11	79	25	59	4
Agosto	95	40	18	4	0	17	89	20	54	0
Sept.	154	34	32	9	5	13	126	13	50	0
Oct.	167	49	47	3	3	11	130	9	54	0
Nov.	110	32	9	5	2	7	107	23	57	0
Dic.	59	39	14	8	4	5	84	2	59	2
TOTAL	1.720	289	612	165	69	161	995	256	704	6

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

²⁵ Expulsión, ayuda a segunda fase, espera de asignación de plaza...

Como se puede observar en la tabla durante el último trimestre del año se observa un aumento de personas que piden cita con la Oficina de Asilo y al carecer de alternativa de alojamiento ingresar en el Albergue ascendiendo a un total de 995 personas.

También se da un alto número de personas deciden continuar viaje al norte de Europa, 612 personas, y este es el motivo de salida. , a pesar de que conocer por la información que se les transmite que pueden ser realmente devueltos después de haber viajado, en aplicación del Reglamento de Dublín.

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, las personas que solicitan reingresar, serían 165 y las que finalmente reingresan 69 ha aumentado los casos que tienen cita con la Oficina de Asilo (OAR) en 995 frente al año anterior que eran unos 489, del total de personas acogidas.

Por otro lado, están las personas que son *Derivadas a otros Recursos de la Red de Acogida*. El número total de personas derivadas son 161. 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 161.

5.4 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 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.

En 2017 se han realizado 2 ediciones con un total de 29 alumnos.

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.

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 2017 se ha realizado una sesión a la cual asistieron 21 alumnos.

5.5 Otros Actos Del Departamento

5.5.1 Jornada Técnica sobre el Derecho a la Alimentación

Esta actuación se enmarca dentro de las medidas que el Ayuntamiento de Madrid continúa 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.

5.5.2 *Día Mundial de las Personas Refugiadas: Acto de entrega de premios del Concurso a la mejor producción audio-visual sobre la “Acogida a las personas refugiadas”, 16 de junio de 2017.*

Con motivo del *Día Mundial del Refugiado*, que se celebra el 20 de junio, se realizó este acto en *colaboración con la Universidad Complutense de Madrid*. Con el lema “somos refugio”, se realizaron numerosos videos por parte de los y de las estudiantes de la universidad, y se entregaron los siguientes premios:

- Primer premio: vídeo con mayor número de visitas en la red.
- Segundo premio: idea más original.

En el mismo acto se presenta la exposición de murales por estudiantes de Bellas Artes de la UCM y Entreculturas Miradas que migran.

6. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

ÍNDICE

6. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL.....	107
6.1 Alojamientos no institucionalizados con acompañamiento social para personas en situación de riesgo de exclusión social	109
6.1.1 Proyecto de Alojamientos No Institucionalizados (ANI). 100 plazas en pensiones y 51 plazas en pisos.	110
6.1.2 Proyecto de Alojamientos No Institucionalizados (ANI). piso de emergencias	113
6.2. Talleres para la inserción social y laboral de personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social	114
6.2.1 Talleres de Inserción sociolaboral.....	114
6.2.2 Talleres de ocio y tiempo libre, y salidas comunitarias.....	115
6.3. Convenios de Subvención Nominativa.....	116
6.3.1. Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Realidades para la integración social, para el acompañamiento social de las personas sin hogar perceptoras de la renta mínima de inserción.	116
6.3.2. 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 de “el Gallinero”.	119
6.3.3 Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Cáritas diocesana de Madrid para el desarrollo del programa “atención en centros de día a mujeres en situación de exclusión social”.....	120
6.3.4 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 situación de exclusión social de Madrid en “el centro integrado Santiago Masarnau”.....	121
6.3.5 Convenio con la compañía de las Hijas de la Caridad de san Vicente de Paúl-provincia de Santa Luisa de Marillac, para el funcionamiento del comedor y centro de día para personas sin hogar.	122
6.4 Otros convenios con Administraciones Públicas.....	123
6.4.1. Convenio de encomienda de gestión del Ayuntamiento de Madrid a través del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, y la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid para la intervención especializada con las familias residentes en el asentamiento chabolista de “el Gallinero” y el acompañamiento social con un enfoque integral, de la población procedente de núcleos chabolistas y realojada en vivienda en altura.	123
6.4.2 Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, EMVS, para la cooperación en la gestión del programa de viviendas solidarias con entidades en la ciudad de Madrid.	125

6.4.3. Actuaciones con menores residentes en el núcleo chabolista de “el Gallinero”	129
6.5. Convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la dirección general de integración comunitaria y emergencia social. 2017	130

6. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

El Departamento de Inclusión Social en el marco de las competencias que tiene asignada la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, realiza las siguientes funciones:

- Desarrollar actuaciones dirigidas a garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social.
- Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.
- Impulsar las actividades necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.

El desarrollo de sus funciones se encuadran en el Plan de Gobierno de La Ciudad de Madrid 2015-2019, que le encomienda al Área de Equidad Derechos Sociales y Empleo desarrollar el Eje Estratégico: *Una Ciudad Centrada en las Personas, Solidaria e Inclusiva*. Para ello se plantean cinco objetivos estratégicos; el departamento de Inclusión Social centra sus actuaciones en el objetivo, *Luchar contra la Pobreza y la Exclusión Social*, poniendo en marcha tres estrategias de acción: Desarrollo de las capacidades institucionales y de coordinación, Especial atención a las personas más vulnerables y/o en riesgo de exclusión social y Soluciones habitacionales dignas.

En el marco del Plan Municipal de Derechos Humanos 2017/2019, el Departamento de Inclusión social tiene adquiridos compromisos programáticos en 8 de sus metas.²⁶

Las actuaciones del departamento responden asimismo a los tres principios básicos establecidos en la Recomendación de la Comisión Europea 2008/867/CE, 3 de octubre para la consecución de una inclusión activa de las personas en exclusión.²⁷

Durante el año 2017 nuestra misión ha sido luchar contra la pobreza y exclusión social en la ciudad de Madrid, ofreciendo a los/las ciudadanos/as en situación de mayor vulnerabilidad o exclusión social actuaciones correctoras de los procesos de exclusión, a través de servicios propios o en colaboración con entidades sociales y organismos públicos. Las actuaciones se llevan a cabo respondiendo al principio de inclusión activa y bajo los criterios de igualdad de oportunidades, desarrollo de las potencialidades personales y sociales y garantía plena en el disfrute de sus derechos.

En el año 2017 se destaca como novedad respecto al año 2016 la asunción del Servicio de integración social de actividades sociodeportivas en el asentamiento chabolista de "El Gallinero", que en años anteriores se realizaba desde el Departamento de Servicios Sociales de Villa de Vallecas; en segundo lugar la firma del Convenio de Colaboración entre el Área

²⁶ Meta 2 Derecho a una Seguridad centrada en los Derechos Humanos

Meta 6 Derecho de las Mujeres a una vida sin discriminación ni violencia.

Meta 7 Desarrollo de las Personas LGTB a una vida sin discriminación ni violencia.

Meta 8 Derecho de personas pertenecientes a minorías étnicas y personas en movimiento (migrantes, refugiadas, víctimas de trata) a una vida libre sin discriminación y violencia.

Meta 13 Derecho a una vivienda digna y adecuada y al domicilio, incluido el derecho a la energía

Meta 15 Derecho al acceso a una educación de calidad, sin discriminación y con contenido de derechos humanos

Meta 16 Derecho a un trabajo digno

Meta 17 Derecho al agua y la alimentación suficiente, apropiada y saludable.

²⁷ 1. Garantizar a todos/as los ciudadanos/as una renta económica suficiente para cubrir sus necesidades básicas, así como un sistema de apoyos y ayudas complementarias.

2. Favorecer el acceso al empleo de los colectivos en exclusión a través de la creación de medidas para la formación y un mercado laboral inclusivo.

3. Garantizar el acceso de todos los/las ciudadanos/as a unos servicios públicos de calidad.

de Equidad Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo EMVS, para la cooperación en la gestión del Programa de Viviendas Solidarias con entidades en la Ciudad de Madrid. Esto ha supuesto regularizar la gestión de dicho Programa, que ya se venía realizando desde el año 2012.

Por otra parte la competencia relativa a los Servicios Funerarios de Carácter Gratuito en el Ayuntamiento de Madrid, ha sido transferida a la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid.

Desde el Departamento de Inclusión Social se intenta dar respuesta con distintos servicios a las funciones encomendadas y de acuerdo a los principios básicos mencionados.

Con el *Servicio de alojamientos no institucionalizados* se garantiza el acceso de las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social a una plaza de alojamiento, ya sea en la modalidad de pensión y/o piso, y un acompañamiento social que permita mejorar las condiciones sociales y económicas de los beneficiarios, erradicando los factores de exclusión y favoreciendo su proceso de inclusión social.

Con respecto al *Servicios de talleres*, el objetivo es promover la incorporación social de los colectivos más vulnerables, favoreciendo su inserción laboral y asegurando servicios que contribuyen a garantizar la cobertura de las necesidades básicas, como es el desayuno y la merienda, respondiendo al objetivo mencionado con anterioridad.

Tabla 1.

Servicios y presupuesto destinado a su desarrollo.

<i>Servicios</i>	<i>Presupuesto 2017</i>
Alojamiento no institucionalizado	1.179.225,50 €
Talleres para la inserción social y laboral de personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social	223.648,79 €
TOTAL	1.402.874,29 €

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Desde el Departamento de Inclusión Social, se colabora con entidades sociales en el desarrollo de proyectos que tienen como finalidad algún aspecto relacionado con la inclusión social de sus destinatarios/as. La colaboración se realiza a través de los Convenios Directos de Subvención Nominativa.

Durante el año 2017, se han firmado los siguientes convenios:

Tabla 2.

Convenios de subvención nominativa

<i>Convenios</i>	<i>Presupuesto (€)</i>
Convenio de Subvención entre el Ayuntamiento De Madrid Y la <i>Asociación Realidades para la Integración Social</i> , para el Acompañamiento Social de las Personas Sin Hogar perceptoras de la Renta Mínima de Inserción.	184.000
Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la <i>Asociación Barró</i> para el desarrollo del proyecto de formación de mediadoras gitanas en el poblado de "El Gallinero".	106.330
Convenio de Subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y <i>Cáritas Diocesana de Madrid</i> para el desarrollo del programa Atención en Centros de Día a Mujeres en situación de exclusión social	83.003

Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la <i>Sociedad San Vicente de Paúl en España</i> para la Atención social, ropero, talleres y comedor de personas en situación de exclusión social de Madrid en el Centro integrado Santiago Masarnau”	30.000
Convenio con la <i>Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl-provincia de Marillac</i> , para el funcionamiento del comedor y centro de día para personas sin hogar	219.000
TOTAL	806.333

Fuente: Departamento de Inclusión Social

En el marco de la colaboración y coordinación interinstitucional e interadministrativa se han realizado los siguientes convenios:

Tabla 1.

Convenios con otras administraciones

CONVENIOS	PRESUPUESTO
CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID, S.A, PARA LA COOPERACIÓN EN LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE VIVIENDAS SOLIDARIAS CON ENTIDADES, EN LA CIUDAD DE MADRID.	Sin coste económico
CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID A TRAVÉS DEL ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO Y LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA INTERVENCIÓN SOCIAL EN EL ASENTAMIENTO CHABOLISTA “EL GALLINERO”, OTROS ASENTAMIENTO CHABOLISTAS Y EL REALOJO DE POBLACIÓN PROCEDENTE DE LOS MISMOS EN VIVIENDA DE ALTURA AÑO 2017	1.292.160 €
TOTAL	1.292.160

Fuente: Departamento de Inclusión Social

6.1 Alojamientos no institucionalizados con acompañamiento social para personas en situación de riesgo de exclusión social.

El Servicio gestiona Alojamientos No Institucionalizados con acompañamiento social para ciudadanos, de edades comprendidas entre los 18 y 65 años, que se encuentren en procesos de riesgo exclusión residencial y especialmente a personas sin hogar.

Garantiza la disponibilidad de 100 plazas en pensiones y 14 viviendas con 57 plazas.

Tiene como objetivos 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; proporcionar un soporte para la intervención que se realiza por parte de los profesionales de los Equipos de Calle de Samur Social con las Personas sin Hogar que se encuentran en situación de calle y que por diversas razones rechazan los recursos de acogida; Garantizar una respuesta a situaciones de emergencia social atendidas desde la Central de Samur Social, donde sea necesario articular un alojamiento de emergencia y, finalmente, diseñar los Programas de Intervención Individual para adecuar los periodos de estancias de las personas atendidas a los objetivos a trabajar.

6.1.1 Proyecto de Alojamientos No Institucionalizados (ANI). 100 plazas en pensiones y 51 plazas en pisos.

En las siguientes tablas aparecen las características de las personas derivadas al servicio, la vía de acceso al recurso y las características de las altas registradas.

Tabla 1.

Características de las derivaciones al servicio

Tipo de solicitante	
Adultos solos	266
Unidades familiares	18
Total de personas	304
Sexo	
Hombres	182
Mujeres	122
Total	304
Procedencia de la demanda (porcentaje)	
Servicios sociales de ASP	84
Red atención PSH y Equipos de calle del SAMUR SOCIAL	13,5
Otros	2,5
Total	100,0

Fuente: Departamento de Inclusión Social²⁸

En 2017 se han dado 142 altas en el programa, 85 han sido derivadas durante el año, y las restantes estaban en lista de espera del año anterior.

Tabla 1.

Tabla 1. Altas en el servicio por modalidad de alojamiento, género y origen nacional.

Modalidad	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
Pensiones	34	31	10	2	77
Pisos	22	20	12	11	65
TOTAL	56	51	22	13	142

Fuente: Departamento de Inclusión Social

A continuación se muestran las características de las personas alojadas y con intervención durante 2017.

Tabla 1.

Tabla 2. Personas alojadas y en intervención por modalidad de alojamiento, género y nacionalidad.

Modalidad	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
Pensiones	76	59	26	6	167
Personas atendidas					116
TOTAL	116	95	43	29	283

Fuente: Departamento de Inclusión Social

²⁸ La fuente de las tablas es la memoria de actividades de 2017 del servicio.

En cuanto a la situación de vulnerabilidad o exclusión residencial que provoca el acceso al Proyecto se toma como referencia la tipología de situaciones ETHOS (European Typology on Homeless Ness and Housing Exclución, FEANTSA 2008)²⁹.

El número de plazas en pisos es de 51 y 100 el número de plazas de pensiones; el nivel de ocupación de las plazas ha sido elevado, tal y como aparece reflejado en el siguiente cuadro.

Tabla 4.

Media de ocupación de las plazas por mes y modalidad de alojamiento.

<i>Mes</i>	<i>Media ocupación pensión</i>	<i>Media ocupación pisos</i>
Enero	100,03	50,13
Febrero	100,04	48,96
Marzo	99,97	50
Abril	99,63	50,37
Mayo	99,94	49,13
Junio	96,27	50
Julio	99,9	49,65
Agosto	100,74	50,35
Septiembre	99,6	50,07
Octubre	99,71	50,19
Noviembre	99,9	50,27
Diciembre	100	49,48
<i>Media anual</i>	<i>99,57</i>	<i>49,88</i>

Fuente: Departamento de Inclusión Social

La distribución por grupos de edad es muy heterogénea. En pensiones el tramo de edad mayoritario es de 55-64 años; En pisos es el de 36-54. El 75,5% de las personas atendidas son hombres, el 43,81% son de origen extranjero y el 16% de las personas alojadas en piso tiene reconocida una discapacidad, llegando al 24,5 % en la modalidad de alojamiento en pensión.

Las situaciones de exclusión residencial por las que las personas acceden al servicio son multidimensionales, si bien prevalecen los factores relacionados con la situación sanitaria en el caso de las pensiones, y de situación laboral precaria en la modalidad de pisos.

El perfil de las personas que acceden a una plaza de alojamiento es el de un hombre, español, con una edad comprendida entre los 36 y 54 años de edad, que procede según la categoría ETHOS de una situación de sin vivienda o vivienda insegura o inadecuada, y con ingresos económicos procedentes de diferentes prestaciones sociales, como RMI, subsidios por desempleo, pensiones no contributivas, etc.

El acompañamiento social es la prestación técnica propia del servicio. Su objetivo es mejorar el acceso a otros servicios, lo cual supone un avance en los procesos de inclusión social de los/las usuarios/as.

Tabla 5.

²⁹ Esta tipología plantea que el acceso a la vivienda abarca tres dimensiones: la física (disponer de un espacio con adecuadas condiciones de habitabilidad que pertenezca exclusivamente a una persona y a su familia), la social (disponer de un espacio de privacidad para fomentar las relaciones sociales), y la jurídica (régimen legal de utilización de la vivienda). En función de estas dimensiones se identifican trece situaciones concretas que cubren todas las formas de exclusión del derecho a una vivienda digna, encuadradas en cuatro categorías generales: Sin Techo, Sin Vivienda, Vivienda Insegura y Vivienda Inadecuada.

Servicios de Atención Social los que acceden los/as usuarios/as durante su estancia en el servicio por género.

	<i>Hombres</i>		<i>Mujeres</i>		<i>Total</i>	
	<i>Uso a la entrada</i>	<i>Acceso en 2017</i>	<i>Uso a la entrada</i>	<i>Acceso en 2017</i>	<i>Uso a la entrada</i>	<i>Acceso en 2017</i>
Centros de Servicios Sociales	134	28	50	9	184	37
Equipos de Calle de Samar Social	19	0	2	0	21	0
Recursos de formación y/o empleo	24	49	14	17	38	66
Recursos específicos de atención a mujeres			4	12	4	12
Recursos específicos de atención a migrantes	3	9	3	3	6	12
Recursos específicos de atención a jóvenes	8	1	2	2	10	3
Servicios de atención jurídica	7	18	4	5	11	23
Vivienda Pública (Agencia de Vivienda Social / EMVS)	16	55	7	30	23	85
Otras entidades de atención social	19	21	8	9	27	30

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Los datos recogidos muestran que, tras el acceso al programa, se incrementa el uso de Centros de Servicios Sociales en un 20%, el acceso a programas de formación y apoyo al empleo en un 173%, el acceso a recursos específicos de atención a mujeres en un 300% y las solicitudes de vivienda pública en un 370%.

Se muestran a continuación las intervenciones más destacadas realizadas con las personas participantes, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Tabla 6.

Número de intervenciones realizadas en el acompañamiento social por tipo

<i>Tipo de intervención</i>	<i>Total</i>
Seguimientos individuales presenciales	3.499
Seguimientos individuales telefónicos	1.178
Citas para realización de ahorro económico	187
Citas para gestión de ayudas económicas	119
Renovaciones de estancias	319
Reuniones de piso	477
Acompañamientos a Centros de Servicios Sociales	42
Acompañamientos a Centros de Salud y Centros de Especialidades	41
Acompañamientos a Hospitales	57
Acompañamientos a Centros de Salud Mental	28
Acompañamientos a Centros de Atención a las Drogodependencias	13
Acompañamientos a otros servicios de atención sanitaria	23
Acompañamientos en gestiones	47
Acompañamientos a organismos de vivienda pública	16
Acompañamientos a otros recursos de alojamiento	18
Acompañamientos a otros recursos y servicios comunitarios	58
Total	6.122

Fuente: Departamento de Inclusión Social

El 47,37% de las personas que han causado baja en el programa lo han hecho saliendo a vida independiente y el 18,05% a otros recursos de alojamiento más adecuados a las necesidades de los/las usuarios/as. El tiempo medio de estancia fue de 519 días en las pensiones y de 304 en los pisos.

6.1.2 Proyecto de Alojamientos No Institucionalizados (ANI). piso de emergencias

El proyecto pone a disposición de la Central de Samur social un piso de hasta 8 plazas para situaciones de emergencias sociales detectadas y valoradas desde la Central de Samur. Durante 2017 se atendió en el piso a 73 personas. Las personas atendidas y las pernoctaciones en el piso de emergencias durante 2017 han sido las siguientes.

Tabla 7.

Personas atendidas en el piso de emergencia por sexo y nacionalidad

<i>Sexo</i>	
Hombre	25
Mujer	48
Total	73
<i>Nacionalidad</i>	
Española	24
Extranjera	49
Total	73

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Tabla 8.

Número de pernoctaciones por mes en el piso de emergencias

<i>Mes</i>	
Enero	116
Febrero	0
Marzo	0
Abril	86
Mayo	194
Junio	75
Julio	158
Agosto	164
Septiembre	96
Octubre	87
Noviembre	177
Diciembre	174
Total	1.327

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Los datos muestran un incremento del 194% de las derivaciones con respecto al año anterior, este incremento procede principalmente de la red de atención social primaria, por el contrario el número de personas nuevas atendidas y alojadas ha disminuido en un 8,97% y un 4,05% respectivamente.

El tiempo medio de estancia en el servicio ha aumentado de forma global un 3,64%, aunque tenemos que destacar que la tendencia ha sido diferente en pisos con un aumento del 14% y en pensiones con una disminución del 10,36%.

Se mantiene la misma proporción por género y se observa una disminución del 1.9% en la presencia de personas de origen extranjero.

El servicio se ha convertido en un referente de los servicios sociales de atención social primaria, para dar respuesta a las situaciones de inicio de procesos de exclusión residencial que se detectan desde los distritos. Sin embargo la tasa de ocupación ha sido muy alta y la media de permanencia en el servicio ha aumentado de forma global, por lo que durante este año no se ha podido absorber toda la demanda planteada.

Los tiempos de acceso al programa desde la derivación han aumentado, las personas que acceden provienen de una situación de exclusión residencial más prolongada, factor que repercute igualmente en la dilatación de los procesos de intervención social.

En resumen, el servicio responde al objeto y objetivos propuestos, pero es insuficiente para dar respuesta a las demandas planteadas. Durante el año 2018 el objetivo prioritario es establecer nuevas estrategias de intervención con los servicios derivadores que nos permitan acortar los procesos de intervención social, disminuyendo los periodos medios de estancia y facilitando el acceso a más usuarios/as.

6.2. Talleres para la inserción social y laboral de personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social

6.2.1 Talleres de Inserción sociolaboral

Desde el Departamento de Inclusión Social se ha realizado durante el año 2017, la supervisión, seguimiento y coordinación del Servicio.

Las responsables del Departamento gestionan las derivaciones recibidas para acceder a este servicio, realizando una primera valoración previa a la derivación. Asimismo se atienden las demandas de información sobre este servicio.

Está dirigido a personas en edades comprendidas entre los 18 y los 65 años que, a través de la adquisición de habilidades sociales y competencias formativas, favorezcan su inclusión social y laboral; incluye desayuno y meriendan que incorporan productos de comercio justo.

Se realizan actividades de formación prelaboral y laboral a través de los Talleres de Artesanía y Encuadernación, Habilidades Sociales y Alfabetización, Auxiliar Doméstico y Cocina e Informática, complementándose con actividades de ocio comunitarias.

El servicio va dirigido específicamente a 60 personas sin hogar y personas en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social, mujeres y hombres, de la Ciudad de Madrid, que tengan capacidad y autonomía personal para iniciar procesos de inserción social, derivados por los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria o Especializados o por entidades de la Iniciativa Social.

Durante el año 2017 se han realizado un total de 110 atenciones, participando un total de 102 personas. La mayor parte son hombres (69 %), frente a un (31 %) de mujeres, siendo la edad media de 51 años.

Existe una participación casi igualitaria entre personas españolas (55%) y personas extranjeras (45%).

Tabla 9.

Número de personas participantes por cada uno de los talleres, por sexo y nacionalidad.

	Sexo		Nacionalidad		Total
	Hombres	Mujeres	Españoles	Extranjeros	
<i>H.h.s.s. y alfabetización</i>	13	9	7	15	22

<i>Informática</i>	20	6	14	12	26
<i>Artesanía y encuadernación</i>	23	4	17	10	27
<i>Aux. Doméstico y cocina</i>	15	12	18	9	27
Total	71	31	56	46	102

Fuente: Departamento de Inclusión Social³⁰

En cuanto a la movilidad de las personas atendidas: las nuevas altas en el año 2017 han sido 40 y las bajas 37 personas.

La mayor parte de las 110 derivaciones de las personas atendidas durante el 2017, corresponden a la Red Municipal de personas sin hogar, (60%), y especialmente del Centro de Acogida San Isidro (41%) del cual han sido derivados 45 personas.

Se puede apreciar que el 10% de los casos atendidos proceden de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria (11 personas).

6.2.2 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 2017, se han realizado las siguientes salidas comunitarias, teniendo gran aceptación las actividades de sensibilización e información, ZOO Aquarium Madrid, Piscinas naturales de Rascafría, las Jornadas Deportivas, Día Personas sin Hogar, la exposición realizada en la Sala de exposiciones La Paloma y la pernocta de una noche en el Albergue Calumet de Berzosa de Lozoya.

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:

Periódico “EL MURO”

Este proyecto se inicia en junio del 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.

Como mejora del servicio se ha llevado a cabo la 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, intereses, etc...La apertura del Centro se realiza los miércoles de 16:00 a 18:00 horas.

³⁰³⁰ La fuente de las tablas y los gráficos es la Memoria de actividades de la entidad 2017.

Durante el año 2017, han participado en este espacio 30 personas.

El servicio se ha mantenido a un nivel de ocupación completa a lo largo de 2017, pese a la reducción del número de atenciones y de participantes. El número de nuevas altas en este año ha bajado en 10 personas, y ha disminuido el número de bajas en 16 personas.

Esta reducción en la demanda ha repercutido en que disminuyera el tiempo entre la derivación y el acceso al servicio que ha sido prácticamente inmediato durante todo el año.

La procedencia de las derivaciones continúa siendo mayoritaria desde la Red municipal de personas sin hogar, de donde se ha derivado al 60% de las personas atendidas en el servicio en el año 2017. Ha aumentado en 7 puntos con respecto al mismo dato en 2016.

En cuanto a las derivaciones desde Atención Social Primaria se han reducido, pasando de un 16% en 2016 al 10% en 2017.

Durante el año 2018 se iniciará a partir del 1 de abril un nuevo proyecto con el mismo objeto y objetivos. El nuevo proyecto incorpora a los talleres básicos que se vienen realizando, otros talleres complementarios con contenido en orientación y acompañamiento sociolaboral y ocio y tiempo libre, además de establecer actividades de Visibilización del Servicio en colaboración con entidades públicas y privadas. Se aumenta la prestación del servicio que además del horario de mañana abrirá tres tardes por semana.

Se prevé realizar durante el año 2018 una campaña de divulgación entre la red de atención social primaria y la red de centros de personas sin hogar, priorizando a los primeros, para dar a conocer la nueva oferta de actividades del servicio, y captar personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social.

6.3. Convenios de subvención nominativa

Desde el Departamento de Inclusión Social se realiza la tramitación de los siguientes expedientes de subvención nominativa:

6.3.1. Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Realidades para la integración social, para el acompañamiento social de las personas sin hogar perceptoras de la renta mínima de inserción.

Sus objetivos son, favorecer el acceso a la prestación de RMI para todas las personas que tengan derecho a la misma; ofrecer acompañamiento social para iniciar procesos de cambio personal que favorezcan su integración social y favorecer el acceso a la vivienda para promocionar la mejora personal.

Durante el año 2017 han sido atendidas³¹ 223 personas por el programa de Acompañamiento Social. Se han realizado 43 acogidas a personas que han solicitado información y orientación, siendo alta en el servicio 180 personas. A continuación se realizará un análisis de las características de las personas en alta durante el año, desde datos sociodemográficos hasta la situación actual de su expediente como perceptores de Renta Mínima de Inserción o perceptores de Apoyos Personalizados.

En el siguiente gráfico se presenta la distribución por género de aquellas personas que han estado en el Servicio de Acompañamiento Social, percibiendo la prestación económica, en suspensión (temporal o cautelar) y en apoyos personalizados, donde se sitúan las personas pendientes de recibir la prestación o en valoración de la misma).

³¹ La fuente de los datos es la Memoria de Actividades de la entidad 2017

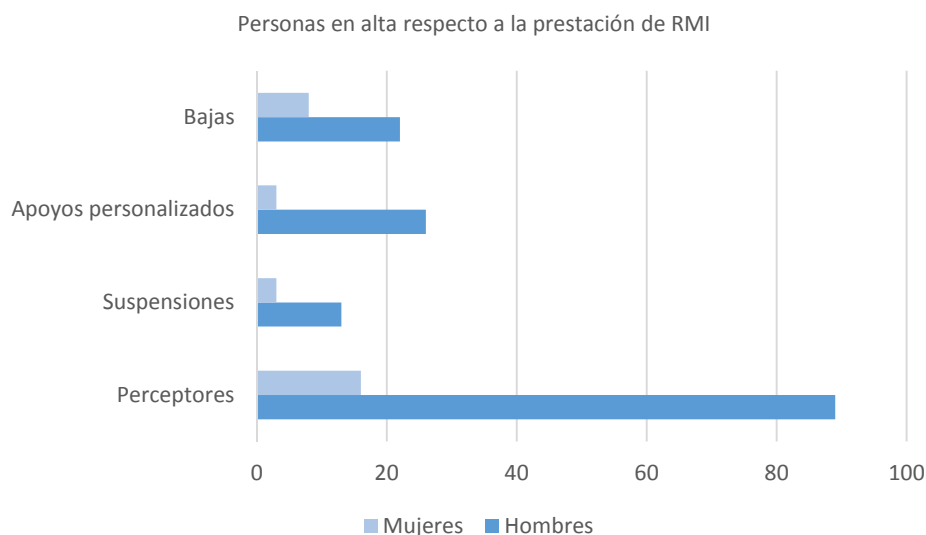


Gráfico 1 Distribución por género, Servicio de Acompañamiento Social. Fuente: Departamento de Inclusión Social

En total 180 personas (150 hombres y 30 mujeres) han pasado a lo largo del 2017 por el Servicio de Acompañamiento Social. El grueso son aquellos que son perceptores de prestación económica (RMI) 105 en total, de los cuales 89 son hombres y 16 mujeres.

En el año 2017 se han solicitado 15 solicitudes de RMI, de las cuales 4 están pendientes de concesión a 31 de diciembre de 2017.

Tabla 10.

Estado de las solicitudes de RMI tramitadas por género.

	Mujeres	Hombres	Total
Solicitudes Concedidas	0	9	9
Denegados	0	2	2
Solicitudes Pendientes de Resolver	0	4	4
Total	0	15	15

Fuente: Departamento de Inclusión Social

De períodos anteriores 160 personas mantienen sus procesos de acompañamiento.

Los rasgos más relevantes del perfil de las 180 personas incorporadas se detallan a continuación:

Sexo: El mayor número de usuarios del Servicio de Acompañamiento Social son hombres (83,3 %).

Edad: El intervalo de edad dónde se sitúan de manera mayoritaria nuestros/as usuarios/as es entre los 45 a los 54 años, con un total de 65 personas (55 hombres y 10 mujeres). En líneas generales el grueso de las personas atendidas oscila entre los 45 y los 64 años.³²

³² Respecto al año anterior también aumentan las personas que cuentan con más de 65 años, con un total de 10 personas, de las cuales 3 son perceptores de RMI, otro está en suspensión temporal de la RMI y otras 7 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.

Estado Civil: El 73 % de las personas están solteras (132 personas), de las cuales 110 son hombres y 22 mujeres. Le siguen las personas separadas/divorciadas con bastante distancia con un 20.6 %.

Nivel de Formación: el 2,7 % de las personas se pueden considerar analfabetos absolutos o funcionales. El 20 % no han terminado los estudios primarios, el 37,8 % tienen el graduado escolar y un 32,2 % tienen bachiller, BUP o COU. Y el 7,2 % tienen estudios universitarios.

Ocupación laboral anterior: En un su gran mayoría las personas atendidas han estado siempre moviéndose en trabajos temporales, un 58,3% (tanto hombres como mujeres) durante su época anterior a la solicitud de RMI realizaron trabajos de duración escasa, el 38,3 % de personas atendidas han tenido trabajos anteriores precarios, irregulares, esporádicos y/o en economía sumergida. Casi la totalidad de la población atendida, un 96,7 %, ha tenido trabajos temporales y el 3,3 % nunca ha trabajado.

De las 180 personas atendidas, el 11.1 % llevan menos de un año en el programa (personas nuevas en el 2017), 36.1% llevan entre 1 y 3 años en intervención en la Asociación Realidades, que el 36,7 % llevan entre 4 y 6 años y un 16.1 % llevan más de 6 años en el programa.

Los problemas relacionados con el empleo es la problemática mayoritaria planteada por las personas que atendemos, seguido de los problemas de adicciones.³³

Tabla 11.

Problemática planteada por género. Números absolutos y porcentajes

<i>Tipo de problema planteado</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Dependencia/abuso alcohol, drogas y/o juego	46	12	58	32,2%
Problemas relacionados con el trabajo	62	7	69	38,3%
Problemas de salud mental crónica	16	7	23	12,8%
Problemas psicológicos	7	3	10	5,6%
Problemas de salud	13	0	13	7,2%
Problemas de convivencia o relación familiar y/o de pareja	3	1	4	2,2%
Desinstitucionalización	2	0	2	1,1%
Otros	1	0	1	0,6%
Total	150	30	180	100,0%

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Durante el año 2017, la Asociación Realidades ha gestionado 15 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 ó viviendas unipersonales para personas que cumplan el perfil requerido para el Servicio 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 en situación de Apoyos personalizados.

Mensualmente se utilizan seis viviendas, dependiendo del cumplimiento de dicho perfil, si existe

³³ En la siguiente tabla se muestran las principales problemáticas planteadas al inicio de la intervención con las personas, la que se da más relevancia, pero que casi siempre está acompañada de otras situaciones que aumentan su inestabilidad personal.

A lo largo del 2017 se han utilizado estas viviendas para dar acompañamiento socio residencial a 10 personas atendidas en las viviendas conveniadas. De esas 10 personas, 7 son mujeres y 3 hombres. Es muy significativo el aumento de las mujeres en el acceso a la vivienda respecto a años anteriores.

Tabla 12.

Tiempo de permanencia en el servicio de alojamiento por género³⁴.

	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>
Más de 1 año	0	5	5
6 meses- 12 meses	2	2	4
Menos de 6 meses	1	0	1
TOTAL	3	7	10

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Durante el año 2017 se ha incrementado levemente el número de altas en el servicio (177/180), aunque ha disminuido el número de acogidas (76/43) y el número de altas nuevas (27/20)

Asimismo, se ha reducido el número de solicitudes de RMI (de 27 a 15) y de perceptores de la prestación (124 a 105), locual relación directa con las dificultades de acceso a la prestación, debido al endurecimiento de los requisitos que impiden el acceso a la prestación a las personas solicitantes de asilo y refugio. Como dato positivo, señalar que con respecto a las bajas en el año 2017, 6 han sido por inserción laboral.

El servicio sigue ofreciendo una respuesta específica a aquellas personas sin hogar que presentan dificultades para realizar un proceso de intervención social en la red de atención social primaria. En el primer semestre de 2018, se va a iniciar una campaña de divulgación del servicio, con visitas a los Centros de Servicios Sociales, para hacer captación de usuarios que son detectados desde Atención Social Primaria y que abandonan la intervención por sus dificultades de vinculación con la red normalizada.

También se abordaran estrategias que permitan la derivación de usuarios/as desde el Programa a la red de atención social primaria, favoreciendo la normalización en los procesos de inclusión social.

6.3.2. 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 de "el Gallinero".

Este proyecto se dirige población principalmente inmigrante, de etnia gitana rumana, residente en Cañada Real Galiana, Gallinero y agrupamientos urbanos.

Sus objetivos son posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de igualdad de género, la convivencia vecinal y la formación e inserción laboral de la población destinataria del proyecto; insertar laboralmente a mediadores gitanos; formar en mediación social a población destinataria del proyecto y apoyar a Samur Social/ Equipos de calle en la intervención en asentamientos urbanos.

Del estudio de los datos se refleja un aumento significativo de las actuaciones, talleres y participantes con respecto al año 2016. En concreto, ha aumentado el trabajo de los mediadores en dos grupos básicos de hombres y mujeres que ha aumentado de 22 a 42 participantes. Con respecto a la promoción de la igualdad de oportunidades en el campo educativo de las niñas y jóvenes gitanas ha aumentado de 60 a 151 familias.

³⁴ Solo se señala la permanencia en dichos pisos, aunque el alta en el programa se haya realizado con anterioridad

Ha aumentado la realización de grupos básicos de hombres y mujeres: de 7 de hombres y 7 de mujeres en el año 2016 a 12 de hombres y 30 de mujeres en el año 2017.

Con respecto a los objetivos operativos se han realizado 18 talleres para la promoción educativa, de género de la salud y de la convivencia frente a los 5 del año 2016 aumentando las tutorías de 35 a 45.

Se valora positivamente el desarrollo del trabajo realizado por la Asociación Barró en el Asentamiento El Gallinero y Cañada Real que está posibilitando la mejora de las condiciones sociales, educativas, laborales y formativas y de las personas adultas y de los menores residentes en los diferentes poblados. Asimismo, está permitiendo la promoción de mediadoras.

En el año 2017 se introduce en el proyecto la presencia de dos mediadores contratados para la colaboración con Samur Social en los asentamientos urbanos con población gitana rumana, su intervención, ha facilitado el acercamiento a los pobladores de estos asentamientos. Su incorporación a las actuaciones de Samur Social ha permitido profundizar en el conocimiento de las necesidades y pautas culturales de esta población.

Desde el último trimestre de 2017 se ha puesto en marcha un Plan para el realojo de las familias residentes en el núcleo chabolista de "El Gallinero". Se ha previsto que la entidad Barro por su significativa implicación en la promoción social de las familias de este entorno, tenga un papel importante en el proceso.

6.3.3 Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Cáritas diocesana de Madrid para el desarrollo del programa "atención en centros de día a mujeres en situación de exclusión social".

Este proyecto consiste en la oferta de dos espacios de acogida y encuentro, como centros de referencia para dar a las mujeres en situación de exclusión social un soporte de apoyo social y relacional, acceso a recursos en coordinación y atención social.

- **Proyecto Alonso Cano, para mujeres en situación de exclusión social o de vulnerabilidad (distrito Chamberí).**

Su objetivo es ofrecer un espacio social de encuentro con otras mujeres, donde desarrollar habilidades personales y sociales, previniendo situaciones de exclusión y favoreciendo mayor integración social. Durante 2017 participaron 141 mujeres en los talleres y actividades del proyecto, procedentes en la gran mayoría de los distritos de Tetuán y Chamberí.

La edad media de las mujeres fue de 56 años y el 61% se encuentran entre los 31 y 65 años.

Edad de las Mujeres participantes.

- **Espacio abierto "Luis Vélez de Guevara" para mujeres en situación de exclusión social (distrito centro).**

Este servicio inició su actividad en mayo de 2016 como un centro abierto, no siendo necesaria derivación previa por parte de ninguna institución pública o privada. Está dirigido a mujeres que se encuentran en situación de exclusión social severa, pudiendo reunir una o varias de estas características: en situación de calle, residentes en pensiones o infraviviendas, con problemas de salud mental, con problemas de adicciones, sin red familiar, ejerciendo la prostitución, sin vínculo con otras instituciones sociales, etc. que pudieran necesitar los servicios de los que disponemos, siempre que sean mayores de 18 años y no presenten situación de consumo incompatible con la convivencia en el centro.

A lo largo de 2017, se han atendido a un total de 218 mujeres. En la calle se ha contactado con 167 mujeres, de las cuales 106 lo fueron por primera vez.

Como evaluación del servicio hay que señalar que los datos de atención del Centro Alonso Cano se han mantenido durante el año 2017, sin prácticamente variaciones. Se consolida como espacio de acogida y encuentro entre mujeres en situación de vulnerabilidad o exclusión social, con una amplia oferta socioeducativa, que tiene como objetivo la promoción social de las mujeres y el conocimiento y acceso a sus derechos sociales.

El Centro Luís Vélez de Guevara ha aumentado sus datos de atención respecto al año 2016, hay que recordar que inició su servicio en mayo de 2016, por lo que 2017 es el primer año de referencia estable.

Ofrece un servicio de baja exigencia a mujeres en exclusión social severa, se ha ido adaptando durante el año 2017 al perfil de mujeres que han accedido al servicio. Se ha ampliado el perfil de mujeres con respecto a las del año 2016, cobrando una relevancia importante durante este año, las mujeres que se encuentran en situación de calle o en centros de la red de personas sin hogar del municipio de Madrid. Esto hace necesario, como plantea la entidad, introducir cambios en el programa del año 2018, para dar mejor respuesta a las necesidades de atención que plantean las mujeres que han accedido durante este año al servicio.

Ambos servicios ofrecen espacios singulares en la Ciudad de Madrid para mujeres en situación de vulnerabilidad o exclusión social y responden a criterios básicos de inclusión social, por lo que valoramos durante el año 2018 continuar colaborando con la entidad en el desarrollo de este Programa.

6.3.4 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 situación de exclusión social de Madrid en “el centro integrado Santiago Masarnau”

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 cuenta con un comedor social, también dispone de ropero, aula de informática, así como talleres formativos de: Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones, Hostelería, Cocina, Iniciación a la ofimática y Nuevas tecnologías avanzadas.

Tabla 13.

Centro integrado Santiago Masarnau. Datos de atención

<i>Comedor</i>	
comidas	57.313
bolsas de cenas	157
<i>Ropero (nº de beneficiarios)</i>	
Hombres	1.272
Mujeres	1.107
<i>Total</i>	2.379
<i>Atención social</i>	
Hombres	4.844
Mujeres	2.169
<i>Total</i>	7.013

Taller de ofimática y nuevas tecnologías

Hombres	56
Mujeres	22
Total	78

Total

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Aunque en general se ha producido un pequeño descenso en los datos de atención, valoramos que el programa continúa dando respuesta a las necesidades básicas de alimentación, vestuario, formación y apoyo social de personas y familias en situación de riesgo o exclusión social y que no pueden hacerlo a través de otros medios, siendo un complemento a las intervenciones realizadas desde los Servicios Sociales Municipales, por ello consideramos necesario seguir colaborando con la entidad durante el año 2018 para el desarrollo de su Programa, ya que favorece los procesos de inclusión social de sus participantes.

6.3.5 Convenio con la compañía de las Hijas de la Caridad de san Vicente de Paúl-provincia de Santa Luisa de Marillac, para el funcionamiento del comedor y centro de día para personas sin hogar.

El Programa Integral "Vicente de Paúl" tiene como objeto posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, ofreciendo un espacio digno, punto de acogida y referencia para un posterior seguimiento con intervenciones encaminadas a la integración social.

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 e informática básica.

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

Tabla 14.

Comedor y Centro de Día. Datos de Atención

<i>Comedor</i>	<i>Porcentaje</i>	
Hombres	674	59%
Mujeres	292	26%
Menores y adolescentes	168	15%
Total	1.134	100%
<i>Centro de día</i>		
Hombres	399	70%
Mujeres	175	30%
Total	574	100%

Fuente: Departamento de Inclusión Social

El 46% de los beneficiarios del Centro de día proceden del municipio de Madrid y el 41% son personas sin empadronamiento o sin datos registrados.

En el proyecto se incluyen, entre otras, actividades de sensibilización en las que han participado 1.121 personas y se han desarrollado 18 actividades.

En el año 2017 ha aumentado el número de beneficiarios directos en el comedor en 346 personas, con respecto a 2016. En cuanto a la procedencia, aumenta el acceso por iniciativa propia, siendo un porcentaje del 79%, y bajando las personas procedentes de entidades de la red de atención a personas sin hogar.

En este año 2017 ha aumentado el número de usuarios que acceden a través de Campaña de frío, siendo 26 usuarios más y habiendo proporcionado 1.074 raciones más.

Ha aumentado considerablemente el número de participantes en las sesiones de sensibilización programadas que se realizan como respuesta a las solicitudes de colegios, parroquias, empresas etc. pasando de 277 personas en el año 2016 a 1.121 personas en el año 2017.

6.4 Otros convenios con administraciones públicas.

En el desarrollo de sus funciones el Departamento de Inclusión Social realiza actuaciones de colaboración y coordinación con otras instituciones municipales y de la administración autonómica.

6.4.1. Convenio de encomienda de gestión para la intervención especializada con las familias residentes en el asentamiento chabolista de “el Gallinero” y el acompañamiento social con un enfoque integral, de la población procedente de núcleos chabolistas y realojada en vivienda en altura.

Durante el año 2017 la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, a través del Convenio de Encomienda de Gestión ha venido desarrollando actuaciones específicas dirigidas a dos ámbitos de actuación de colectivos afectados por procesos de exclusión residencial o dificultades de adaptación en vivienda en altura tras un proceso de realojo;

- Intervención Especializada con las familias residentes en el asentamiento chabolista de “El Gallinero”. Núcleo de infraviviendas habitadas por familias rumanas de etnia gitana.
- Acompañamiento Social con un enfoque integral de la población procedente de núcleos chabolistas y realojada en vivienda en altura. Familias principalmente de etnia gitana y nacionalidad española, que en los últimos años han sido objeto de realojo en altura, y que requieren de apoyos especializados para concluir sus procesos de inclusión social.

La intervención especializada de la Agencia de la Vivienda Social se realiza siempre en coordinación con los Servicios Sociales Municipales y su objetivo último es la incorporación definitiva a los servicios y recursos públicos.

La Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid desarrolla, como marco general, distintas actuaciones, tanto en núcleo chabolista de “El Gallinero”, como con las familias ya realojadas en altura: Apoyo social, apoyo educativo, apoyo para el empleo y promoción de la participación comunitaria.

Procesos de atención e intervención a través de la Red Municipal de Centros de Servicios Sociales.

La Agencia de Vivienda Social ha desarrollado un especial seguimiento tanto en los casos de personas perceptoras de Renta Mínima de Inserción (RMI) como con las personas que están en el proceso inicial de solicitud de dicha prestación; y especialmente en aquellos casos de unidades convivenciales con menores en riesgo, en este aspecto los profesionales de la AVS han participado en los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y en las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF).

En las siguientes tablas se aporta información sobre los datos más relevantes derivados de las actuaciones realizadas por la Agencia de Vivienda Social en cada uno de los dos ámbitos de actuación, a través de la serie trimestral de las mismas.

Tabla 15.

Intervención Especializada en el asentamiento de "El Gallinero".

	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
Construcciones		77	73	73	63
Familias		55	45	34	39
Personas		225	186	148	147
Hombres		108	95	78	71
Mujeres		117	91	70	76
Media por persona/familia		4,1	4,1	4,4	3,8
Familias con RMI		20	19	19	19
Familias pendientes de resolución RMI		2	5	6	4
Menores escolarizados (96) inicio de curso)		95/95	95/75	76	76
Protocolos de absentismo		24	22	14	15
Actividades Grupales y Comunitarias		4	3	3	2

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Los datos más relevantes de la intervención en *El Gallinero* muestran el progresivo descenso del número de familias residentes en el asentamiento, que a final de año queda reducido a 39.

En el último trimestre del año 2017 se ha iniciado un Plan para el realojo de estas familias, a través del diseño de itinerarios familiares socio residenciales, con el objetivo de eliminar el asentamiento y ofrecer a las familias alternativas de vivienda ajustadas a sus necesidades durante el año 2018.

Por otro lado, ya desde el año 1999, el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid, a través de diferentes modalidades de gestión administrativa, han colaborado en la erradicación de los núcleos chabolistas de la Ciudad de Madrid y en favorecer la inclusión social de las familias realojadas en altura.

En este ámbito de actuación prácticamente no se han producido cambios relevantes respecto al año 2016, manteniéndose la estabilidad en el número de familias atendidas y en seguimiento por parte de la Agencia de Vivienda Social.

Tabla n.

Acompañamiento de Familias realojadas en altura provenientes de núcleos chabolistas.

	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
Familias atendidas	1.465	1.465	1.465	1.465
Familias en seguimiento social	532	541	542	542
Demandas presentadas	2.142	1.699	948	1.840
Atenciones realizadas	2.393	2.085	1.096	2.154
Familias con RMI	411	421	421	419
Menores escolarizados	960	960	897	893
Protocolos de absentismo	113	109	71	85

Fuente: Departamento de Inclusión Social

En el año 2018 no se ha programado formalizar un nuevo Convenio de Encomienda de Gestión; la Red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado en los últimos años la experiencia y recursos necesarios para asumir directamente las actuaciones que se venían desarrollando en colaboración con la Agencia de Vivienda Social, sin que ello pueda suponer un menoscabo en los procesos de acompañamiento e intervención social de las familias que eran objeto de la encomienda de gestión.

6.4.2 Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, EMVS, para la cooperación en la gestión del programa de viviendas solidarias con entidades en la ciudad de Madrid.

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 18 de abril de 2017, se ha suscrito un nuevo Convenio entre el Área de Equidad Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo para la colaboración en la Gestión del “Programa de Viviendas Solidarias con Entidades, en la Ciudad de Madrid”; se mantiene el mismo objetivo que el convenio precedente, aportar soluciones habitacionales con carácter temporal a personas y familias en situación de exclusión residencial que necesitan y aceptan procesos de intervención social.

Durante el año 2017 han participado en el Programa 22 entidades que han tenido asignadas 162 viviendas. Dentro del programa diferenciamos tres modalidades de intervención en función de los diferentes colectivos destinatarios de los proyectos de intervención social desarrollados por las entidades.

La Distribución de viviendas atendiendo al criterio descrito anteriormente es el siguiente:

- Viviendas asignadas a la intervención con familias. 64,81%.
 - Viviendas asignadas a la intervención con colectivos. 29,40%
 - Viviendas asignadas a personas refugiadas. 5,79 %
- **Entidades cuyos proyectos de intervención se dirigen a unidades familiares en situación de vulnerabilidad o exclusión residencial.**

Tabla 16.

Número y porcentaje de viviendas por entidad

<i>Entidades</i>	<i>Nº de viviendas</i>	<i>Porcentaje</i>
Asociación Bienestar Y Desarrollo	11	10%
Asociación Alternativa En Marcha	2	2%
Caritas	40	38%
Fundación Diversitas	3	3%
Fundación Tengo Hogar	12	11%
Asociación Mujeres Opañel	4	4%
Cruz Roja Española	20	19%
Provivienda	13	12%

<i>TOTAL</i>	105	100,0%
--------------	-----	--------

Fuente: Departamento de Inclusión Social

La ocupación y el perfil sociodemográfico de las unidades familiares que han sido beneficiarias de este recurso quedan reflejados en la siguiente tabla:

Tabla 17.
Ocupación y perfil socio demográfico.

<i>Ocupación</i>	Número	Porcentaje
Nº de viviendas	105	
Unidades familiares distintas que han ocupado vivienda	140	
Nº total de personas distintas que han ocupado la vivienda	489	
Altas nuevas en el año	32	
Bajas nuevas en el año	35	
<i>Perfil sociodemográfico</i>		
Mujeres	267	54,6%
Hombres	222	45,4%
Españoles	271	55,4%
Extranjeros	218	44,6%
Menores	232	47,4%

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Durante el año 2017, 8 entidades han tenido viviendas adscritas al Convenio para desarrollar proyectos dirigidos a familias que por situaciones sobrevenidas se encuentran en situación de riesgo de exclusión residencial.

El número de familias beneficiarias del Programa de Viviendas Solidarias ha sido de 140 Familias durante el año 2017.

Han finalizado el proceso de intervención 35 familias siendo baja del servicio, en 23 de los casos por pasar a vida independiente y en 6 por adjudicación de vivienda pública, cuatro familias han causado baja por abandono del programa y 2 por derivación a otros servicios.

De las 489 personas que han sido beneficiarias del Programa, el 54,6% son mujeres y el 44,5% personas de origen extranjero. El 47% de las personas participantes han sido menores.

- **Entidades cuyos proyectos de intervención se dirigen a personas solas o en pareja que pertenecen a colectivos con especiales dificultades para su inclusión social.**

Tabla 18.
Nº de viviendas por entidad y colectivo de atención

<i>Entidades</i>	<i>Nº de viviendas</i>	<i>Colectivo</i>
Asociación Católica Española De Migraciones	3	Personas Sin Hogar
Asociación Realidades	17	Personas Sin Hogar
Atención Social en Emergencias Grupo 5 SL	2	Personas Sin Hogar
Provivienda	6	Personas Sin Hogar

Asispa	2	Adultos solos ³⁵
Comisión Española de Ayuda al Refugiado	2	Inmigrantes
Asociación Escuela para el Desarrollo de la Educación y lo Social (Edes)	1	Diversidad funcional
Fundación Carlos Martín	3	Diversidad funcional
Fundación Aldaba	2	Adultos Tutelados
Asociación Imagina Mas	1	LGTB
Fundación 26 De Diciembre	5	LGTB
Cesal	2	Jóvenes
Federación Plataformas Sociales Pindari	1	Jóvenes
TOTAL	47	

Fuente: Departamento de Inclusión Social

La ocupación y el perfil sociodemográfico de personas que han sido beneficiarias de este recurso quedan reflejados en la siguiente tabla:

Tabla 19.
Ocupación y perfil socio demográfico.

<i>Ocupación</i>	Número	Porcentaje
Nº de viviendas	47	
Nº total de personas distintas que han ocupado la vivienda	213	
Altas nuevas en el año	101	
Bajas nuevas en el año	89	
<i>Perfil sociodemográfico</i>		
MUJERES	65	30,5%
HOMBRES	148	69,5%
Españoles	130	61,0%
Extranjeros	83	39,0%

Fuente: Departamento de Inclusión Social

- **Entidades cuyos proyectos de intervención van dirigidos exclusivamente a personas y familias solicitantes de refugio o protección internacional.**

Tabla 20.
Nº de viviendas por entidad

<i>Entidades</i>	<i>Nº de viviendas</i>
Cruz Roja Española	7
Movimiento por la Paz el Desarme y la Libertad. MPDL	2
TOTAL	9

Fuente: Departamento de Inclusión Social

El perfil de las personas que han hecho uso de estas viviendas queda reflejado en el cuadro siguiente:

³⁵ Principalmente de Ciudad Lineal.

Tabla 21.

Tabla 6. Ocupación y perfil sociodemográfico.

Ocupación	Número	Porcentaje
Nº de viviendas	9	
Nº total de personas distintas que han ocupado la vivienda	101	
Altas nuevas en el año	89	
Bajas nuevas en el año	75	
<i>Perfil sociodemográfico</i>		
Mujeres	19	18,8%
Hombres	82	81,2%
Menores	7	6,9%

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Las 9 viviendas adscritas al colectivo de refugiados responden al compromiso municipal por colaborar en la respuesta a la crisis de refugiados que se ha producido en Europa en los últimos años.

Las personas que acceden a las viviendas son derivadas directamente desde la administración central, competente en materia de refugio y protección internacional.

Tabla 22.

Datos globales del programa/convenio. Ocupación y perfil sociodemográfico.

Ocupación	Número	Porcentaje
Nº de viviendas	162	
Nº total de personas distintas que han ocupado la vivienda	803	
Altas nuevas en el año	222	
Bajas nuevas en el año	199	
<i>Perfil sociodemográfico</i>		
Mujeres	351	43,7%
Hombres	452	56,3%
Españoles	401	49,9%
Extranjeros	402	50,1%
Menores	232	28,9%

Fuente: Departamento de Inclusión Social

El Programa surgió en el año 2012 para dar respuesta a las familias que debido a la situación de crisis económica, se enfrentaban a la pérdida de su vivienda habitual y no encontraban en el mercado libre de vivienda alternativas residenciales. Se valoró como una oferta temporal para familias con antecedentes de normalización residencial que a través de apoyo profesional podrían volver a una vida independiente.

Posteriormente se incorporaron al Convenio entidades que trabajaban con otros colectivos específicos también afectados por procesos de exclusión residencial, y por último, se incluyeron dos proyectos específicos para personas solicitantes de refugio o protección internacional.

El análisis cualitativo realizado por todas las entidades constata las dificultades de las personas atendidas para salir a una vida independiente tal y como es el objetivo del Programa.

La oferta pública de vivienda no es capaz de absorber toda la demanda y el mercado libre de alquiler, caracterizado por la escasa oferta, los elevados precios, y el requerimiento de garantías previas, es también de difícil acceso para las personas beneficiarias del Programa.

El efecto más evidente de esta situación es la cronicidad sobre todo de las familias, que acaban percibiendo la alternativa temporal como definitiva.

Ante este escenario, es necesario impulsar nuevas estrategias de intervención que pasan entre otras, por intensificar la coordinación y colaboración entre las entidades y los servicios sociales municipales en la búsqueda e implementación de nuevos modelos de convivencia como alternativa a la cultura residencial existente.

6.4.3. Actuaciones con menores residentes en el núcleo chabolista de “el Gallinero”

Durante el año 2017 se han continuado realizando acciones de carácter socioeducativo dirigidas a los menores residentes en el núcleo chabolista de “El Gallinero” con el objetivo de ofrecer soporte social y educativo, individual y grupal, a las y los menores del asentamiento chabolista de “El Gallinero” participantes en las escuelas deportivas de Fútbol y Baloncesto organizadas por la Fundación Real Madrid.

Se trata de realizar una intervención socioeducativa, preventiva y de mediación con los menores para promover que los menores participantes en el programa tengan un desarrollo personal y social saludable y normalizado. Se llevan a cabo acciones de educación para la salud centradas en la alimentación, higiene y otros hábitos saludables.

De igual modo, se ha procurado prevenir situaciones de riesgo que puedan influir negativamente en el desarrollo integral del menor, eliminando las tendencias marginales a las que por sus circunstancias y características socioeconómicas se ven impulsadas. Finalmente, se promueven actitudes y valores como la igualdad, la tolerancia y el respeto a la diferencia como fundamento de las relaciones sociales.

Estas actuaciones pivotan alrededor de dos escuelas sociodeportivas realizadas a través de un Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Real Madrid. Estas escuelas necesitan para su desarrollo y se complementan con un servicio de integración social en actividades sociodeportivas, que durante el año 2017 ha sido prestado por las entidades Barró y Delfo, en cada uno de los dos periodos lectivos del año.

Para la realización de las actividades es necesaria la colaboración de otras entidades que participan en la organización, apoyo y realización de dichas escuelas sociodeportivas, tales como Voluntarios por Madrid y la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid

Tabla 23.

Número de menores por actividad y Sexo.

Curso escolar 2016/2017. Enero-Mayo

<i>Número de Menores</i>	<i>Fútbol</i>	<i>Baloncesto</i>	<i>Total</i>
Niñas	12	17	
Niños	28	11	
Total	40	28	68

Curso escolar 2017/2018. Octubre -Diciembre

<i>Número de Menores</i>	<i>Fútbol</i>	<i>Baloncesto</i>	<i>Total</i>
Niñas	6	13	
Niños	16	9	
Total	22	22	44

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Como reflejan los datos aportados, se ha producido un descenso importante de menores del primer periodo lectivo al segundo; esta circunstancia manifiesta el proceso de abandono de familias del núcleo que se ha producido durante todo el año 2017 y que se cifra en 16 familias. Los motivos del abandono son variados y responden a diferentes claves socioculturales de las personas que habitan este núcleo chabolista, y que tienen en común ser unidades familiares gitanas de nacionalidad rumana.

En el último trimestre del año 2017 se inició un Plan para el realojo de las familias residentes en el núcleo chabolista de *El Gallinero*, por lo que durante el año 2018 se prevé valorar con la Fundación Real Madrid la continuidad de las actividades, ampliando su cobertura a menores de otros entornos marginales y con necesidades similares a los menores del “*El Gallinero*”.

6.5. Convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social. 2017

La Convocatoria prevé una Línea de Actuación de *Inclusión Social de colectivos vulnerables* que se gestiona directamente desde el Departamento y que cubre tres objetivos. A continuación se recoge el número de proyectos presentados por cada uno de ellos:

- Mejorar la promoción personal y social de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social. 20 proyectos
- Facilitar la inclusión sociolaboral de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad y exclusión social. 17 proyectos
- Favorecer el desarrollo de habilidades personales y sociales de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social. 6 proyectos

Tabla 24.

RESULTADO DE LA CONVOCATORIA DEL DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

Datos generales

Proyectos valorados	43
Obtienen subvención	18
Importe total convocatoria	250.000 €
Importe total dpto inclusión social	143.512 €
Porcentaje	57,4%

Colectivos destinatarios

Mujeres	3
Familias inmigrantes	1
Población general en situación de exclusión	3
Jóvenes y mayores de 45 años, 1 proyecto.	1
Adicciones y HIV	2
Personas sordas	1
Familias en situación de exclusión residencial	1
Jóvenes en situación de exclusión	5
Personas con inteligencia límite mayores de 40 años	1
Total	18

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Tabla 25.

Número de beneficiarios directos de los proyectos por entidad y sexo

<i>Entidad</i>	<i>Total</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
ASOCIACIÓN ESLABÓN, INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE EMPLEO	35	20	15
FUNDACIÓN JOSÉ MARÍA DE LLANOS	75	3	72
ASOCIACIÓN BARRÓ	303	107	196
FUNDACIÓN TOMILLO (FT)	16	16	0
ASOCIACIÓN LAKOMA MADRID (LKM)	30	10	20
ONGd ECOS DO SUR	60	0	60
RED ESPAÑOLA DE ENTIDADES POR EL EMPLEO (ARAÑA)	15	7	8
FUNDACIÓN ADSIS	45	25	20
ASOCIACIÓN CULTURAL NORTE JÓVEN	21	15	6
LA KALLE, ASOCIACIÓN CULTURAL	32	32	0
ASOCIACIÓN A TIEMPO (ATIEMPO)	60	35	10
COLECTIVO DE EDUCACIÓN PERMANENTE DE ADULTOS (CEPA)	60	30	30
FEDERACIÓN DE PERSONAS SORDAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (FESORCAM)	47	30	17
PROVIVIENDA	50	20	30
FEDERACIÓN DE PLATAFORMAS SOCIALES PINARDI	14	11	3
ASOCIACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL LIGERA E INTELIGENCIA LÍMITE (ADISLI)	36	23	13
FEDERACIÓN DE MUJERES PROGRESISTAS	20	0	20
COLECTIVO SAN BLAS (CSB)	50	35	15
Total	969	419	535

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Tabla 26

Datos comparativos entre las convocatorias de 2016 y 2017

	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Solicitudes	33	44
Obtienen subvención	19	18
Importe total convocatoria	194.050 €	250.000 €
Importe total dpto inclusión social	128.000 €	143.512 €
Porcentaje	66,0%	57,4%

Fuente. Registros del Departamento de Inclusión Social

Para finalizar, y como resumen de esta memoria de actividades de 2017, hay que señalar que el departamento ha gestionado una variada oferta de servicios propios y en colaboración con otras entidades públicas y privadas, que han tenido 7.039 personas beneficiarias, a las que hay que añadir 1.480 familias.

La transversalidad de nuestras actuaciones, que tienen como eje, responder a los principios básicos de la inclusión social activa, permite visibilizar el perfil y los diferentes grados de la exclusión social en el municipio de Madrid.

El crecimiento económico que se refleja en las cifras macroeconómicas no ha tenido un impacto directo en la reducción del número de personas beneficiarias. Esta circunstancia nos habla de una tendencia a la cronicidad en la exclusión social, y de la necesidad de continuar programando medidas de inclusión dirigidas a cada vez mayores sectores de población; estos necesitarán apoyos complementarios para poder acceder a sus derechos sociales en un contexto laboral precarizado que ya no garantiza salir de la pobreza.

7. DEPARTAMENTO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL

INDICE

7. DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA	
RESIDENCIAL.....	137
7.1 Atención Sociojurídica	137
7.1.1 Atención sociojurídica a deudores hipotecarios	139
7.1.2 Metodología de trabajo en el proceso de intermediación hipotecaria.....	140
7.1.3 Atención sociojurídica por ocupaciones o arrendamientos.....	142
7.1.4 Atención sociojurídica en desahucios por ocupación	142
7.1.5 Atención sociojurídica en impagos de alquiler.....	143
7.2 Gestión de alojamientos alternativos.....	145
7.3 Desmontaje del asentamiento del Gallinero.....	148

7. DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA

RESIDENCIAL

El SAER se constituye como un servicio social público y especializado en la atención a la exclusión residencial a través de:

- La prevención de la pérdida de la vivienda. Intermediando con las entidades financieras y asesorando a los distritos
- La gestión de alojamientos alternativos en aquellas situaciones en las que se produce la pérdida de la vivienda. Programa de Emergencia Residencial
- La participación en el análisis de las situaciones de vulnerabilidad residencial en el municipio de Madrid. Promoviendo la adopción de políticas sociales que aborden la carestía de vivienda en nuestra ciudad, mediante la implementación de medidas inclusivas.

El actual Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial tiene sus antecedentes en la Oficina de Intermediación Hipotecaria, inaugurada en julio de 2015 con el objetivo de interceder entre las personas y/o familias sobreendeudadas y las entidades financieras tras la adquisición de su vivienda habitual. El servicio se presta desde septiembre de 2016 a través un modelo de gestión directa. Como servicio social público y especializado en la exclusión social residencial, realizamos una tarea asistencial y podemos observar aquellas circunstancias que influyen directamente en la pérdida de alojamiento, las dificultades para mantenerlo o la necesidad de acceder a una alternativa residencial.

La evolución de la problemática social en este ámbito y la demanda que llega a los servicios sociales municipales ubicados en los distritos ponen de manifiesto la necesidad de ampliar las actuaciones ante las situaciones de pérdida de vivienda en las cuales intervenir, incluyendo la atención a las situaciones de impagos de arrendamiento y ocupaciones, cuando la propiedad la ostenta una entidad o fondo bancario.

En el año 2017 se realizaron las valoraciones de las familias susceptibles de incorporarse al Programa de Emergencia Residencial de la EMVS. La demanda recibida ha sido gestionada desde los centros de servicios sociales con el fin de facilitar la adjudicación de viviendas por parte de la EMVS.

A estas actuaciones hay que sumar, desde finales de 2017, el desmontaje del asentamiento del Gallinero.

Los proyectos que se han desarrollado durante 2017 son:

- Atención socio-jurídica
- Gestión de alojamientos alternativos
- Desmontaje del asentamiento del Gallinero

7.1 Atención Sociojurídica

Su objetivo es prestar acompañamiento de carácter social y/o jurídico a las personas o unidades familiares en vulnerabilidad residencial, desarrollando todas las acciones necesarias para conservar la vivienda o favoreciendo una alternativa generada desde el alojamiento actual.

Esta atención puede ser de dos tipos, según la demanda recibida:

- Deudores hipotecarios

- Impagos de arrendamientos y ocupaciones

Para llevarlo a cabo se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Información y asesoramiento en relación con las dificultades en el pago del préstamo hipotecario de la vivienda habitual.
- Intermediación hipotecaria entre las familias y las entidades financieras para la búsqueda de soluciones que posibiliten el mantenimiento de la vivienda
- Apoyo profesional y acompañamiento para afrontar las consecuencias de la situación de sobreendeudamiento y orientación en la búsqueda de una alternativa habitacional o, en su caso, la reparación de la economía familiar.
- Orientación a los profesionales de servicios sociales y a las familias en situación de vulnerabilidad residencial derivada de situaciones sobrevenidas y excepcionales³⁶ y con dificultades económicas para acceder al mercado libre de alquiler de vivienda.

En el siguiente gráfico podemos observar la demanda de atención nueva recibida en los años 2016 y 2017.

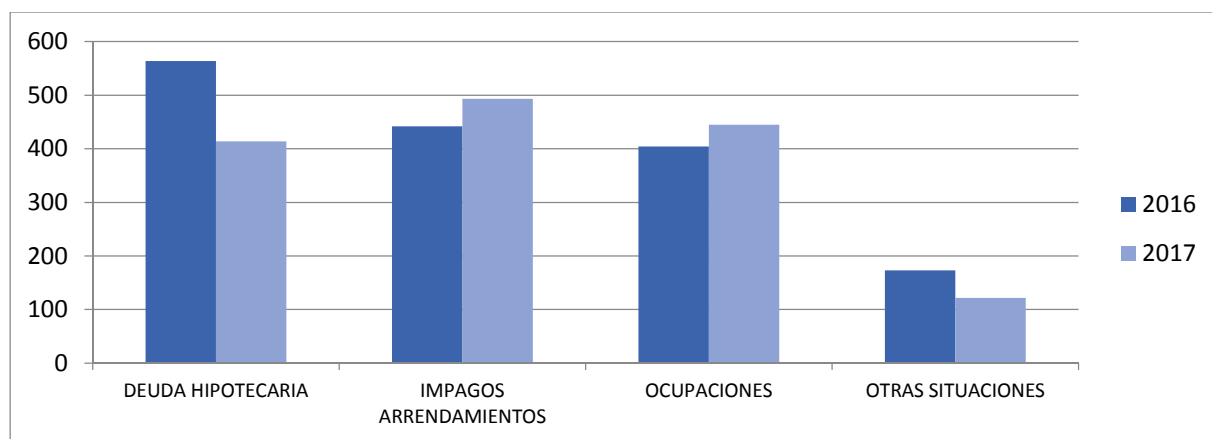


Gráfico 1 Demanda de Atención nueva Fuente: Departamento de SAER

Puede observarse cómo se produce una desaceleración en la demanda de atención por deuda hipotecaria y se incrementa por impago de arrendamientos y ocupaciones. Desciende también ligeramente la atención de otras situaciones al irse definiendo de forma más clara la atención prestada desde un servicio de nueva creación.

Respecto a la forma de acceso para la atención se han utilizado dos vías simultáneas: atención presencial con cita previa y dirigida fundamentalmente a deuda hipotecaria y atención a la demanda de los distritos³⁷

³⁶ Lanzamientos por impago de alquiler o por ocupaciones

³⁷ Apoyo técnico e intermediación en impagos de arrendamientos y ocupaciones

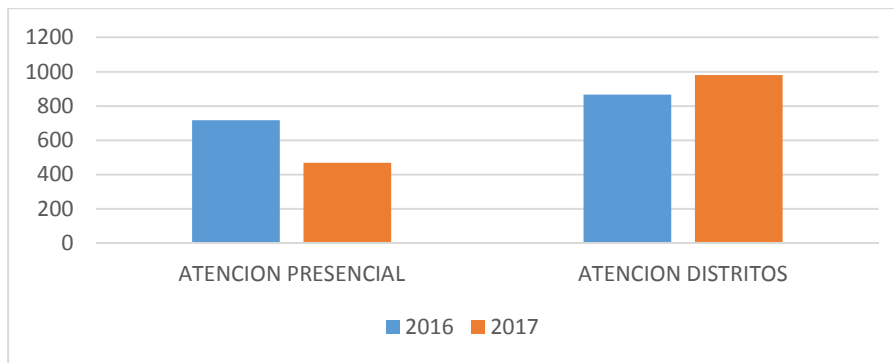


Gráfico 2 Evolución de la atención por tipo de accesos. Fuente: Departamento de SAER

El total de casos atendidos en el servicio durante los años 2016 y 2017

Tabla 1

Casos atendidos 2016-2017

Motivo de Atención	2016	2017
Deuda Hipotecaria	564	478
Impagos Arrendamientos	442	493
Ocupaciones	404	445
Otras Situaciones	173	98
TOTAL	1.583	1514

Fuente: Departamento de SAER

La atención prestada por el Servicio en las dos modalidades: presencial y derivada por los distritos, ha sufrido un pequeño descenso en el año 2017 (4,35 %), que responde al contexto general de la exclusión residencial en la ciudad de Madrid. Dicho descenso de la demanda de atención se produce únicamente sobre la atención por deuda hipotecaria.

En relación a la atención prestada a deudores hipotecarios, durante 2017 se han abierto 414 nuevos expedientes y se han seguido tramitando otros 64, que fueron abiertos en años anteriores (2015 y 2016).

En cuanto a las diligencias realizadas con las derivaciones efectuadas por los distritos se han recibido 981 solicitudes de intervención y se ha atendido presencialmente en el Servicio a 55 personas usuarias, de las cuales 29 eran casos de arrendamientos y 26 pertenecían a ocupaciones.

7.1.1 Atención sociojurídica a deudores hipotecarios

El Servicio ofrece de forma presencial:

- Atención Social
- Valoración y análisis de la capacidad económica de las personas/familias sobreendeudadas
- Intermediación con la Entidad Financiera y/o de Crédito para llegar a una solución que evite la pérdida de la vivienda única y habitual o un acuerdo

Se accede al mismo a través de los canales de Línea Madrid o del propio Servicio, 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

7.1.2 Metodología de trabajo en el proceso de intermediación hipotecaria

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

- Información y orientación sobre la legislación vigente
- Apertura de expediente y recogida de documentación acreditativa.
- Análisis de la situación de sobreendeudamiento, con la elaboración de una valoración de la situación socioeconómica de las personas/familias sobreendeudadas para realizar una propuesta a la entidad financiera /de crédito/ fondo de inversión
- Inicio de intermediación con la entidad financiera/ crédito/ fondo. El objetivo final es llegar a un acuerdo entre las partes, planteando:
 - Medidas correctoras que permitan mantener el pago de las cuotas hipotecarias, evitando el inicio del procedimiento judicial.
 - En los supuestos en los que las entidades financieras/ de crédito/ fondos ya hubieran iniciado los procedimientos judiciales, se negociarán otras medidas que permitan superar las dificultades de pago y eviten el riesgo de perder la vivienda.
 - Evitar en lo posible los lanzamientos de las viviendas de las personas/familias en situación de vulnerabilidad. Para ello se negocia con las entidades propietarias tras la ejecución hipotecaria alguna medida especial que evite que los ocupantes puedan quedar en una situación de desprotección respecto al alojamiento.

Las personas y/o familias solicitantes son informadas de la metodología de intervención, teniendo que cumplir y aceptar una serie de requisitos³⁸:

- Aceptación voluntaria de la intermediación y compromiso de participación activa en la formulación de la propuesta realizada.
- Que su vivienda habitual y única hubiera sido puesta en garantía de algún crédito, con dificultades para hacer frente a las obligaciones del pago.
- Que el préstamo solicitado no hubiera superado los 300.000 €
- Que no dispusieran de otra vivienda alternativa
- Que los otros bienes patrimoniales de los que dispusiera el deudor/ deudores, no tuvieran valor suficiente para hacer frente al crédito hipotecario

³⁸ Estos requisitos son trabajados específicamente en las entrevistas previas al contacto con la entidad

- 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 actuaciones:

- Recoger la documentación necesaria para la apertura del expediente.
- Asesorar y planificar con los afectados las actuaciones jurídicas y económicas necesarias en función de la fase en la que se encontrase la deuda hipotecaria.
- Valoración y análisis de la situación socioeconómica de la persona o familia afectada. El objetivo es conseguir hacer frente a las obligaciones del crédito hipotecario, garantizando a su vez la cobertura de las necesidades básicas de la unidad familiar y, en caso de que fuera necesario, negociar otras soluciones³⁹.

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 el Servicio de Asesoramiento Doméstico de la OMIC Central, prestado a través de los profesionales expertos en productos hipotecarios y en materia de consumo.

A continuación se presenta una tabla donde se recogen las atenciones hipotecarias realizadas de forma presencial:

Tabla 2

Atención Hipotecaria

Expedientes en valoración	128
Información y derivación	90
Información hipotecaria: resueltas	68
CBP	52
Alquiler Social	49
Reestructuración	27
Moratoria	26
Condonación	23
Dación en Pago	15
TOTAL	478

Fuente: Departamento de SAER

Así, de los expedientes abiertos, 184 se corresponden a informaciones resueltas en el Servicio. De ellas, en 26 casos se ha derivado a la persona interesada a solicitar moratoria en el Juzgado.

De las restantes, en 41 casos se han atendido consultas relacionadas con las cláusulas suelo, gastos de formalización de la hipoteca, etc. y se han derivado a otros servicios como la OMIC y EMVS o se ha informado acerca de la forma de solicitar asistencia jurídica gratuita.

En 49 casos el perfil de la demanda por deuda hipotecaria no se ajustaba al servicio debido a diferentes cuestiones⁴⁰. En todos estos casos, no obstante, se ha derivado al servicio competente en la materia o se ha orientado acerca del proceso a seguir.

En 68 casos se ha resuelto la consulta hipotecaria planteada por la persona interesada.

³⁹ Dación en pago, entrega anticipada de llaves y condonación de la deuda, alquileres sociales u otras medidas

⁴⁰ Cuantía del préstamo superior a 300.000 euros, deuda no hipotecaria, vivienda fuera del municipio de Madrid

En todas estas cuestiones se ha facilitado información acerca de la solicitud de vivienda pública, informando de los recursos existentes en la E.M.V.S. y en A.V.S.⁴¹

El resto de expedientes, 294 están en proceso de intermediación con las siguientes propuestas planteadas a las entidades bancarias: alquileres sociales (49) , aplicación de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas (52), condonación de la deuda pendiente tras la ejecución hipotecaria (23), daciones en pago (15) y reestructuración del préstamo hipotecario (27). En la actualidad tenemos 128 expedientes abiertos en intermediación pendientes de valoración por parte de la entidad bancaria de la propuesta planteada por el Servicio.

La atención prestada en materia de intermediación hipotecaria se resume en el siguiente gráfico.

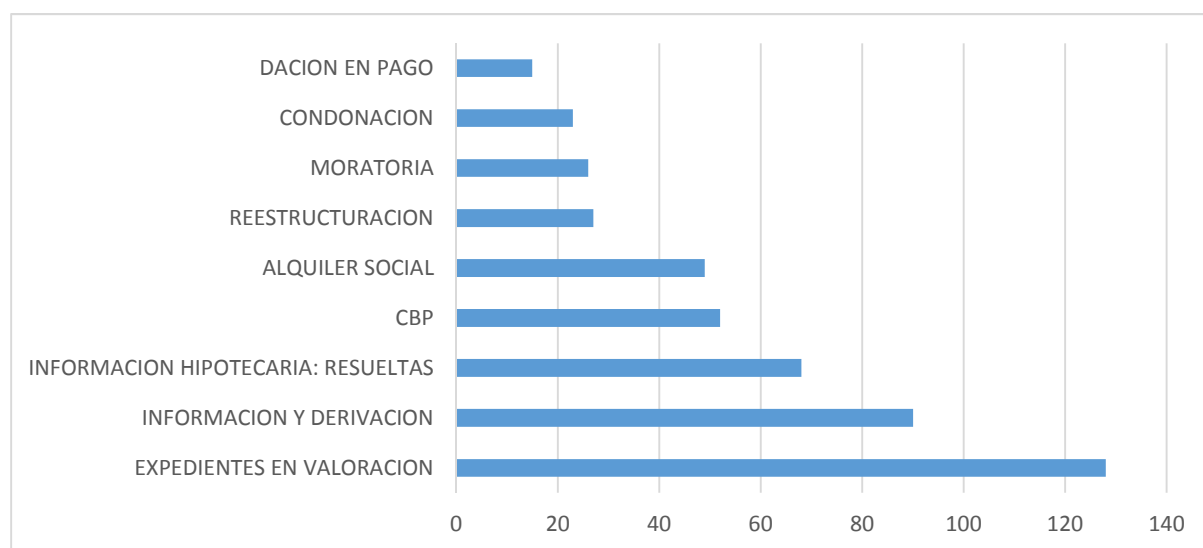


Gráfico 3 Atención deuda hipotecaria. Fuente: Departamento de SAER

Por otro lado, la atención de información, responde a la demanda en la que se ha prestado información y asesoramiento pero no se ha iniciado un proceso de intermediación.

7.1.3 Atención sociojurídica por ocupaciones o arrendamientos

El SAER ha realizado un trabajo de coordinación con los 21 distritos ante los lanzamientos judiciales no hipotecarios de familias en situación de vulnerabilidad residencial provenientes de desahucios por ocupaciones o impagos de alquiler.

7.1.4 Atención sociojurídica en desahucios por ocupación

Los Servicios Sociales de A.S.P.⁴² vienen interviniendo con familias vulnerables que residen en viviendas ocupadas. Este fenómeno social ha ido creciendo a consecuencia del aumento de desahucios⁴³, del desempleo y de familias que aun estando empleadas perciben bajos salarios. Por otro lado, tiene también gran importancia el aumento de los precios de la vivienda en alquiler dentro del municipio de Madrid, que hace inviable que familias de los sectores sociales más desfavorecidos puedan acceder a una vivienda en el mercado libre.

⁴¹ Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo.

⁴² Atención Social Primaria

⁴³ Motivados por las ejecuciones hipotecarias o por los impagos de alquiler

Si la titularidad de la vivienda corresponde a un particular, desde SAER se asesora al distrito para que en base a la valoración de la vulnerabilidad residencial de la unidad familiar, derive el informe social al Juzgado, con el fin de que éste valore el aplazamiento del lanzamiento en tanto se consigue una alternativa residencial.

Si la titularidad de la vivienda corresponde a una entidad de crédito, desde SAER se le solicitará al distrito que nos remita un informe social acompañado de la documentación judicial y el documento de cesión de datos, con el fin de poder intermediar con la entidad para suspender el lanzamiento y posibilitar el estudio de alquiler social en aquellos casos en que exista vulnerabilidad social, escasos ingresos económicos y la entidad esté dispuesta a aceptarlo o bien estudiar desde el distrito una alternativa habitacional.

Este trabajo de coordinación entre los profesionales de la red de A.S.P. de los 21 distritos, los técnicos del SAER y las entidades financieras propietarias de las viviendas, para trabajar conjuntamente ante estos lanzamientos garantizan el seguimiento y la puesta en marcha de recursos de alojamiento alternativo por parte del Ayuntamiento. Entre las distintas alternativas se encuentran el apoyo económico distrital a través de la gestión de ayudas económicas, intervenciones de emergencia realizadas por el SAMUR Social y la colaboración de las entidades financieras, realizando aplazamientos de estos lanzamientos y estudiando y concediendo en algunos casos alquileres sociales.

7.1.5 Atención sociojurídica en impagos de alquiler

En las derivaciones recibidas por el SAER desde los distritos, referentes al impago de alquiler, se puede distinguir entre aquellos impagos en los que la titularidad de la vivienda la ostenta un particular y los impagos de viviendas pertenecientes a una entidad de crédito.

En el caso de los impagos de alquileres a particulares, desde SAER asesoramos al distrito para que, en base a la valoración que hayan realizado de la situación de vulnerabilidad social de la unidad familiar, remitan un informe social al Juzgado, con el fin de paralizar el lanzamiento en tanto se gestiona una alternativa residencial. Paralelamente, si cumple los requisitos para su adscripción al Programa de Emergencia Residencial de la EMVS, solicitamos al distrito que nos envíe informe social y documentación relevante relativa al desahucio, con el fin de que si cumple el perfil gestionemos su derivación a EMVS para su inclusión en dicho Programa.

Respecto al trabajo de coordinación entre ASP y el SAER, a lo largo de 2017 se remitieron un total de **981 derivaciones**. La distribución por distritos se refleja en el siguiente gráfico:

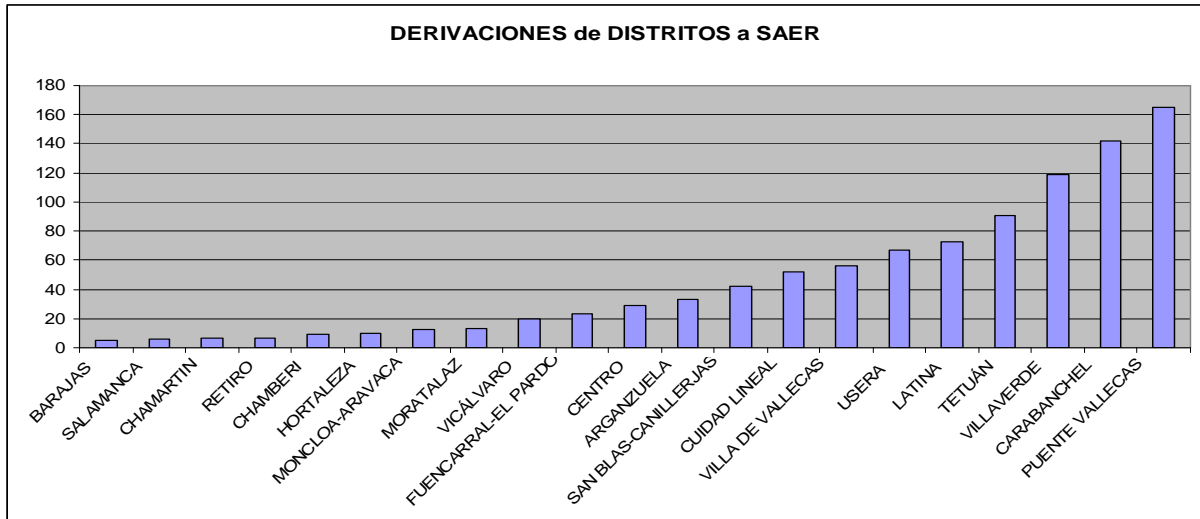


Gráfico 4 Derivaciones de Distritos a SAER. Fuente: Departamento de SAER

De estas derivaciones, 445 se corresponden con ocupaciones de vivienda sin título legal de propiedad

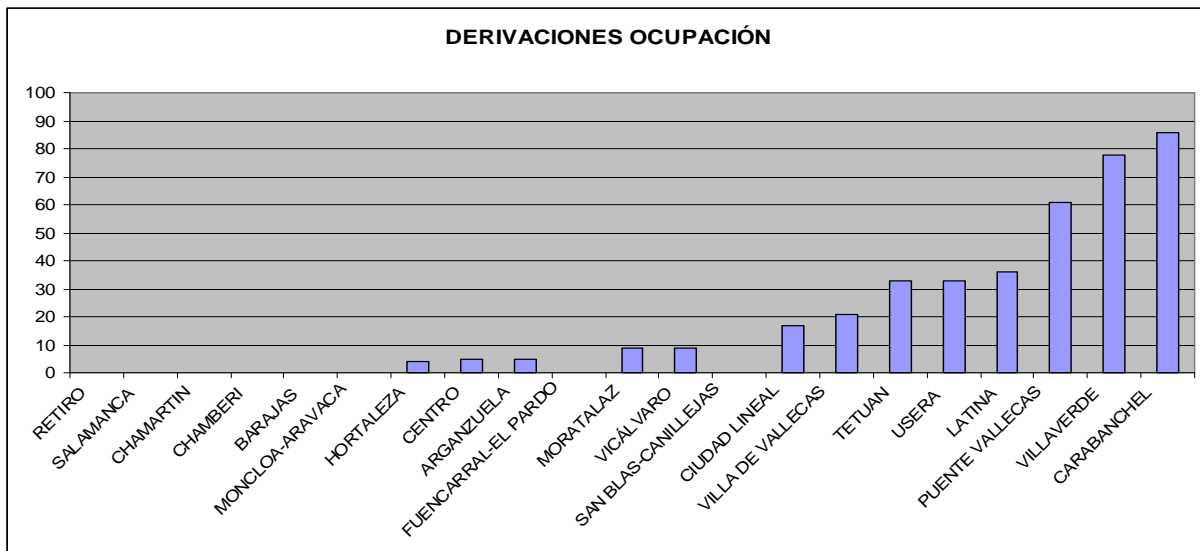


Gráfico 5 Derivaciones de ocupación. Fuente: Departamento de SAER

Y 493 se corresponden a lanzamientos por impago de arrendamiento

Es importante hacer un análisis global de las actuaciones con resolución. En el año 2017, 800 recibieron atenciones con resolución⁴⁴. Entre los acuerdos alcanzados para evitar la pérdida de vivienda están las derivaciones al programa de viviendas de emergencia residencial, el acceso a recursos municipales, alquiler social, CBP, reestructuración de la deuda, moratoria o aplazamientos como los acuerdos más frecuentes.

⁴⁴ Obviamos el apoyo de la red socio familiar

Tabla 3

Atenciones con Resolución

Derivaciones VER	293
Aplazamientos	255
Intermediación hipotecaria	136
Alquiler Social	69
SAMUR Social	29
Recurso municipal	18
TOTAL	800

Fuente: Departamento de SAER

Aunque la estimación puede ser mayor, al no estar computadas en su totalidad las atenciones realizadas desde los distritos y que pasamos a resumir:

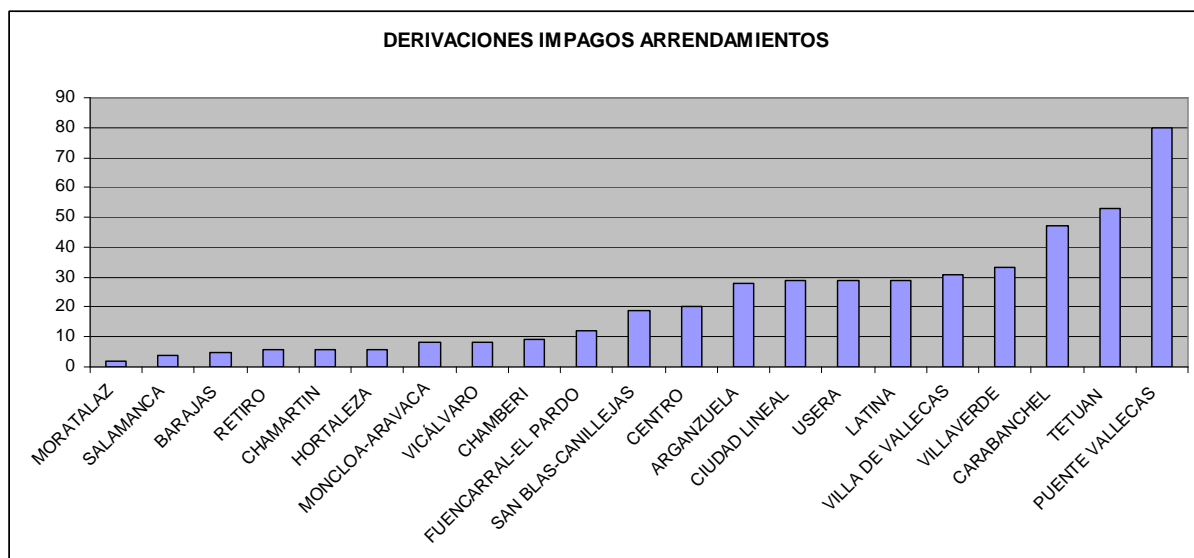


Gráfico 6 Derivaciones impagos arrendamientos. Fuente: Departamento de SAER

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 y una intervención social intensiva por parte de los Servicios Sociales de ASP y la búsqueda de alternativas de alojamiento a corto/medio plazo.

7.2 Gestión de alojamientos alternativos

Desde SAER se ha tramitado y facilitado el acceso a alojamientos alternativos del Ayuntamiento de Madrid⁴⁵ y otras entidades de carácter financiero⁴⁶ mediante el siguiente procedimiento:

⁴⁵ EMVS, recursos de Área y distritos

⁴⁶ Alquiler social

- Recogida de la demanda de Vivienda de Emergencia Residencial de la EMVS, análisis y derivación a EMVS de aquellos perfiles susceptibles de ser adjudicatarios del recurso.
- Facilitar Vivienda de Emergencia Residencial (VER): Valoración y derivación a la EMVS de las unidades convivenciales que necesiten una alternativa residencial ante desahucios por impagos de arrendamientos o causas sobrevenidas.
- Intermediación con entidades financieras para el acceso a alquiler social

El Programa de Emergencia Residencial surge con el objetivo de atender la necesidad inmediata de alojamiento derivado de situaciones sobrevenidas, ajenas a la voluntad de los afectados, que comporten la pérdida inminente de vivienda⁴⁷, así como de forma excepcional, aquellas familias afectadas por pérdida de domicilio procedente de desahucio judicial, falta de pago o ejecuciones hipotecarias. El acceso a estas viviendas viene regulado por el Convenio suscrito entre el Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo con la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo (EMVS), dicho Convenio se inicia en el año 2015 y permanece vigente durante los años 2015, 2016 y 2017.

La realidad con la que nos encontramos en 2017 es que la práctica totalidad de las derivaciones realizadas desde los distritos de familias en situación de vulnerabilidad residencial responden a lanzamientos por impagos de alquiler u ocupaciones sin título.

En concreto durante el año 2017 se recibieron 981 derivaciones de los distritos de familias en situación de vulnerabilidad residencial, la mayor parte de ellas con fecha de lanzamiento fijada. Tras analizar dichas derivaciones, 293 fueron enviadas al Programa de Emergencia Residencial de la EMVS para su valoración. En todas ellas había una situación de vulnerabilidad residencial fundamentada en ausencia de alternativas y apoyos ante la contingencia del lanzamiento de su vivienda habitual, la existencia en la unidad familiar de menores o personas con discapacidad e ingresos económicos bajos que les imposibilitaba el acceso al mercado libre de alquiler en la ciudad de Madrid.

De las 293 derivaciones cursadas a la EMVS 117 familias fueron adjudicatarias de vivienda, todas ellas con fecha de lanzamiento fijada por impago de alquiler con una causa sobrevenida que les imposibilitó hacer frente al pago del mismo. Las ocupaciones no fueron valoradas pues incumplían el requisito de tener un contrato de alquiler o título de ocupación legal

La procedencia de las derivaciones se muestra en el siguiente gráfico orientativo de la exclusión residencial en la ciudad de Madrid.

⁴⁷ Motivadas por declaración de ruina por derrumbe, incendio u otras circunstancias excepcionales que afecten a residentes que ostentan título legal de uso u ocupación de la finca afectada

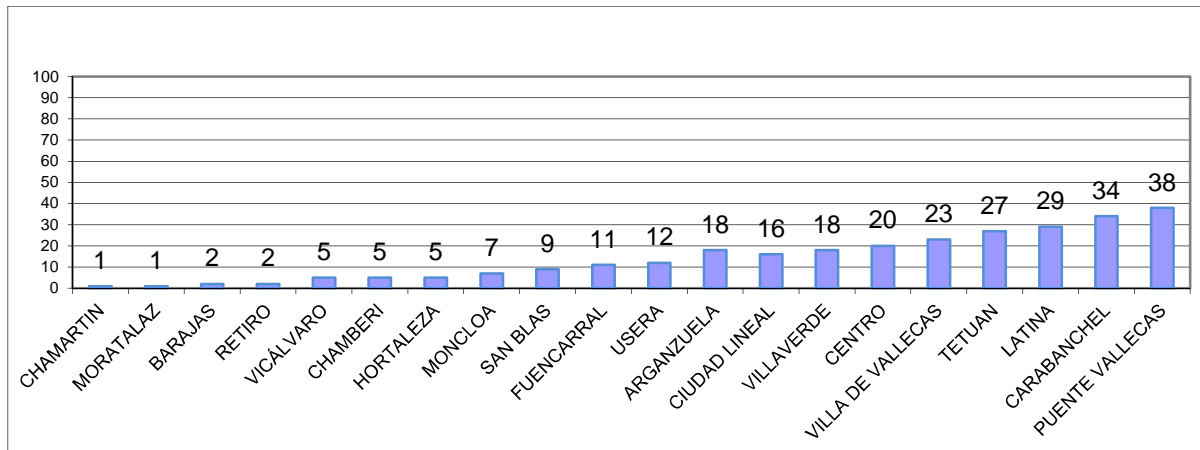


Gráfico 7 Distrito origen. Fuente: Departamento de SAER

Los distritos con mayor número de concesiones de Vivienda de Emergencia Residencial han sido Villaverde, con 14 adjudicaciones, Carabanchel, Puente de Vallecas y Tetuan, con 13 cada uno, seguidos por Arganzuela con 11, Villa de Vallecas 10, Ciudad Lineal 9 y Latina con 8. El resto de distritos han tenido una media de 2 adjudicaciones respectivamente.

En cuanto a la composición de las unidades familiares que han sido adjudicatarias de Vivienda por Emergencia Residencial, éstas estaban formadas en gran parte por entre 3 y 5 miembros (88 adjudicaciones, es decir, un 75%), concediéndose las restantes a familias con 2 miembros (19 viviendas, 16%), 6 miembros (5 viviendas, 4%), 7 miembros (3 viviendas, 2,5%) y 8 miembros (1 vivienda, 0,85%).

Si analizamos la situación económica de las unidades familiares adjudicatarias de VER, durante todo el periodo del Convenio 2015-2017 nos encontramos con que 107 son perceptoras de Renta Mínima de Inserción y 67 familias perciben un salario cuya media asciende a 643€, 27 son perceptoras de prestaciones por desempleo y 20 pensionistas. Son por lo tanto situaciones económicas muy precarias que imposibilitan el acceso a una vivienda de alquiler a través del mercado libre, máxime con el alza en el precio que están viviendo los inmuebles en el municipio de Madrid.

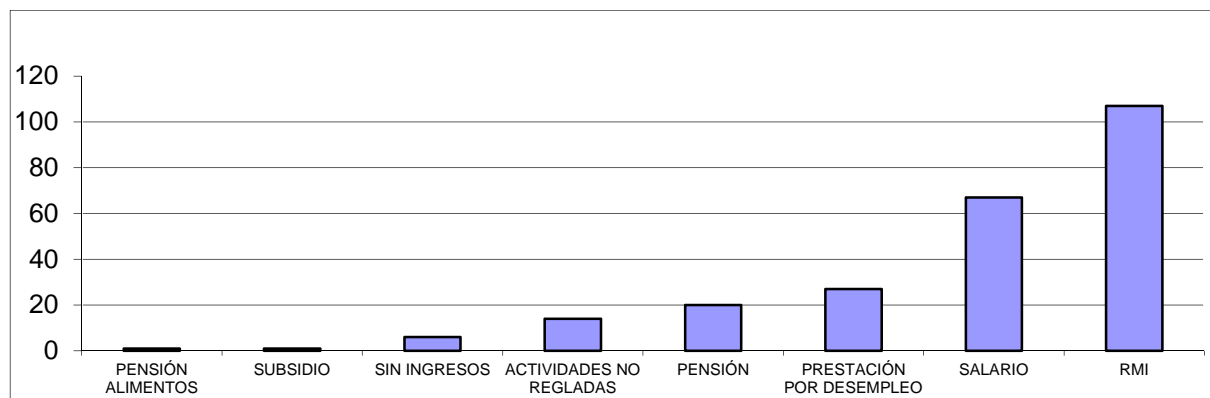


Gráfico 8 Situación económica. Fuente: Departamento de SAER

Esta circunstancia lleva a alargar el tiempo de permanencia en el recurso definido como de emergencia y la opción factible para salir del programa es el acceso a una vivienda pública. Se

incumple por tanto una de las premisas que impulsan este recurso, la temporalidad en la estancia, al no existir una alternativa real en el mercado libre.

7.3 Desmontaje del asentamiento del Gallinero

Con el objetivo de facilitar una alternativa habitacional a todas las unidades de convivencia que se encuentran incluidas en el censo, las actuaciones iniciadas en el año 2017 son las que se recogen a continuación:

- Realizar una propuesta de itinerario de inserción socioresidencial para cada una de las unidades de convivencia contempladas en el censo junto con los servicios sociales del distrito (ASP) partiendo del censo y propuesta elaborado por la Comunidad de Madrid a través de la encomienda de gestión vigente hasta el 31 de diciembre de 2017.
- Coordinar todas las actuaciones municipales en Gallinero con el objeto de realizar una intervención que no cause un impacto negativo en el entorno, respete a sus habitantes y no agrave las actuales condiciones en las que residen, preparando su salida del asentamiento.
- Favorecer un espacio de participación comunitaria de todos los agentes sociales y habitantes en Gallinero.
- Impulsar todas aquellas acciones precisas para el objetivo propuesto: acceso a vivienda pública, alojamiento alternativo o regreso a país de origen.

En definitiva, el Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial ha prestado atención de carácter social y/o jurídico durante el año 2017 dirigida a realizar todas las acciones viables para conservar la vivienda o favorecer una alternativa generada desde el alojamiento actual o a través del acceso a viviendas de emergencia residencial a las familias o personas residentes en el municipio de Madrid en situación de vulnerabilidad social.

La atención se ha visto condicionado por la evolución que se presenta en la ciudad de Madrid en las condiciones sociales y económicas que inciden en materia de vivienda. Se ha producido un descenso paulatino en la demanda de atención por impago hipotecario y un incremento en la atención por impago de arrendamientos y ocupaciones. Esto puede llevar a pensar que la propiedad ya no es una forma de acceder a la vivienda para una parte de la población con rentas más bajas y que ha pasado al mercado del alquiler, del que también son expulsados. Un mercado de arrendamiento encarecido y unos salarios más bajos que también incrementan la demanda de atención por impago de arrendamiento, y un proceso de ocupaciones como fórmula de alojamiento con carácter heterogéneo que erosiona la convivencia vecinal.

No tenemos competencia para incidir directamente en aquellas cuestiones de carácter estructural que agravan o dificultan el mantenimiento o acceso a un alojamiento permanente, pero si observamos el incremento o la modificación en la demanda atendida.

Por último, hay que mencionar la contribución del departamento en la formación de personal municipal a través de Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid en el curso "Atención Social en Ejecuciones Hipotecarias" del que se celebraron tres ediciones en noviembre de 2017

