06.

# PROMOCIÓN. ATENCIÓN DE SITUACIONES DE URGENCIA Y EMERGENCIA SOCIAL, ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y SEXUAL.

Guía de prestaciones de servicios sociales
y educativos del Ayuntamiento de Madrid.

2024

MADRID

# SERVICIO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (SAVG 24 horas)

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención en situaciones de emergencia y urgencia. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a mujeres víctimas de violencia en el ámbito de la pareja/expareja.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Servicio social de atención especializada de acceso directo 24h/365 días al año. Principal puerta de entrada al conjunto de servicios de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja/expareja, incluida la emergencia,

Recurso que da acceso al alojamiento protegido de la red municipal.

Dispone de Unidad Móvil.

## Requisitos

- Ser víctima de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja y precisar alojamiento protegido.
- Mujer mayor de edad o menor emancipada con o sin hijos/as y otras personas dependientes de ella.
- Residente en el municipio de Madrid (empadronamiento no imprescindible) o que se encuentra en tránsito en la ciudad de Madrid en situaciones de emergencia.
- Aceptación voluntaria de proceso de intervención integral especializada.

## Modalidades

Presencial.

## Finalidad

Prestar una asistencia social integral y especializada (incluida la atención de emergencia), en los términos marcados en la legislación, de acuerdo con los objetivos generales de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja:

- Protección de la integridad.
- Apoyo a la toma de decisiones.
- Empoderamiento.
- Recuperación psicosocial.

Prestar acceso inmediato a alojamiento protegido en caso necesario.

**Competencia**
Ayuntamiento de Madrid.

**Forma de gestión**
Indirecta.

**Aportación de la persona usuaria**
No.

**Plazo de resolución o concesión**
Inmediata.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
Variable, hasta cumplimiento de objetivos.

**Procedimiento de la prestación**
- Acceso por iniciativa propia de la mujer o a través de derivación de servicios comunitarios (servicios sociales, policía, servicios sanitarios, etc.)
- Valoración y atención interdisciplinar (trabajo social, asesoramiento jurídico, atención psicológica y educativa).
- Establecimiento de Plan de Seguridad y Plan de Atención Individualizado.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**
Equipos informáticos y telefonía.
Unidad Móvil
Dispositivo ATENPRO (Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres) en aquellos casos que se valore necesario.

**Tipo de centro o recurso de atención**
Servicio de atención social.

**Subtipo de Centro o recurso**
SAVG 24h.

**Perfil de persona beneficiaria**
Mujer víctima de violencia de género, sus hijos/as y otras personas dependientes de ella, independientemente de mantenimiento o no de la relación con el agresor.

**Condicionada/garantizada**
Garantizada.

**Criterios de prioridad**
Atención de emergencias sin cita previa. Atención de situaciones que no son emergencia, mediante cita previa.

**Derechos específicos**
Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

**Obligaciones específicas**
Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

**Nivel de atención**
Atención Social Especializada.

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
L.O. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*Contra la violencia machista - Red municipal contra la violencia de género en pareja/expareja - Ayuntamiento de Madrid*

# CENTRO DE ATENCIÓN PSICOSOCIOEDUCATIVA PARA MUJERES Y SUS HIJOS/AS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN PAREJA/EXPAREJA – CAPSEM

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a mujeres víctimas de violencia.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Servicio de atención ambulatoria que ofrece los siguientes servicios:

- Intervención psicoterapéutica individual y grupal para la mujer.
- Programa de atención a Trastorno de Estrés Postraumático para mujeres.
- Intervención psicoterapéutica individual y grupal para niños/as.
- Atención social.
- Atención socioeducativa.
- Asesoramiento jurídico.
- Intervención psicoterapéutica.

## Requisitos

→ Mujer mayor de edad o menor emancipada con o sin hijos/as y otras personas dependientes de ella.

→ Residente en el municipio de Madrid (empadronamiento no imprescindible).

→ Aceptación voluntaria de proceso de intervención integral especializada.

→ Haber roto con la relación de violencia y no encontrarse en situación de emergencia.

→ No encontrarse en fase aguda de adicciones y/o problemática de salud mental que imposibiliten el tratamiento especializado de dichas problemáticas.

→ Familiares de mujeres/menores víctimas mortales por violencia de género.

## Modalidades

Presencial. Atención telemática excepcionalmente.

## Finalidad

Prestar servicio especializado e integral de atención psicosocioeducativa, acompañamiento y apoyo en el proceso de recuperación de las secuelas de la violencia de género.

**Competencia**
Ayuntamiento de Madrid.

**Forma de gestión**
Indirecta.

**Aportación de la persona usuaria**
NO.

**Plazo de resolución o concesión**
Condicionado al volumen de demanda.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
Según necesidades específicas de cada usuaria.

**Procedimiento de la prestación**
Derivación por otros recursos de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**
Equipos informáticos y telefonía.
Servicio de interpretación para intervención con mujeres que no hablan castellano.
Dispositivo ATENPRO (Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres) en aquellos casos que se valore necesario.

**Tipo de centro o recurso de atención**
Servicio de atención social.

**Subtipo de Centro o recurso**
No aplica.

**Perfil de persona beneficiaria**
Mujeres, sus hijas e hijos menores y otras personas dependientes de ellas, víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja/expareja.
Familiares de mujeres/menores víctimas mortales de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja.

**Condicionada/garantizada**
Garantizada.

**Criterios de prioridad**
No.

**Derechos específicos**
Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

**Obligaciones específicas**
- Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6)
- Cumplimiento de normativa de CAPSEM
- En relación con la atención a menores se está al amparo de lo establecido en el art. 156 del Código Civil.

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

**Nivel de atención**
Atención Social Especializada.

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid
L.O. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género
Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
Ley 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia.

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*Contra la violencia machista - Red municipal contra la violencia de género en pareja/expareja - Ayuntamiento de Madrid*

# CENTROS DE EMERGENCIA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (EN ÁMBITO DE PAREJA/ EXPAREJA)

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a mujeres víctimas de violencia.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Acogida temporal para mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja en centros de emergencia especializados. Incluye:

- Servicio residencial con cobertura de necesidades básicas
- Atención integral: intervención social, apoyo psicológico, atención socioeducativa y asesoramiento jurídico.
- Servicio de interpretación para la intervención con mujeres que no hablan castellano.

## Requisitos

→ Ser víctima de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja y precisar alojamiento protegido.

→ Mujer mayor de edad o menor emancipada con o sin hijos/as y otras personas dependientes de ella.

→ Residente en el municipio de Madrid (empadronamiento no imprescindible)

→ Aceptación voluntaria de proceso de intervención integral especializada.

→ No encontrarse en fase aguda de adicciones y/o problemática de salud mental que imposibiliten la convivencia y compromiso de adhesión a tratamiento especializado de dichas problemáticas.

## Modalidades

Presencial.

## Finalidad

→ Ofrecer alojamiento de emergencia seguro, así como manutención y cobertura de necesidades básicas y atención integral e interdisciplinar a mujeres, hijos/as a su cargo y otras personas dependientes de ellas, por tiempo máximo de 2 meses.

→ Estabilización de la situación de emergencia, reducción de sintomatología aguda y facilitación de un contexto de contención en situación de crisis.

→ Apoyo en el mantenimiento de la decisión de ruptura con la relación violenta, toma de decisiones y activación de cambios.

→ Apoyo en determinación y acceso al tipo y lugar de residencia más adecuado en función de las circunstancias de la víctima.

**Competencia**
Ayuntamiento de Madrid.

**Forma de gestión**
Indirecta.

**Aportación de la persona usuaria**
No.

**Plazo de resolución o concesión**
Inmediato, tras valoración del SAVG 24h.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
2 meses.

**Procedimiento de la prestación**
El acceso a este recurso se realiza a través del Servicio de Atención a Violencia de Género SAVG 24Horas, por valoración de su equipo técnico.
Servicio residencial con asistencia integral especializada en violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**
Equipos informáticos/telefonía. Servicio de interpretación para intervención con mujeres que no hablan castellano. Dispositivo ATENPRO (Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres) en aquellos casos que se valore necesario.

**Tipo de centro o recurso de atención**
Centro de acogida.

**Subtipo de Centro o recurso**
No aplica.

**Perfil de persona beneficiaria**
Mujer víctima de violencia de género atendida en SAVG24h que precisa alojamiento protegido tras valoración inicial y/o sus hijos/as y otras personas dependientes de ella.

**Condicionada/garantizada**
Condicionada.

**Criterios de prioridad**
No.

**Derechos específicos**
No.

**Obligaciones específicas**
- Cumplimiento de normativa de los centros de emergencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Implicación y participación activa en el Plan de Atención Individualizado diseñado conjuntamente con el equipo técnico del Centro de Emergencia.

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

**Nivel de atención**
Atención Social Especializada.

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
L.O. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*Contra la violencia machista - Red municipal contra la violencia de género en pareja/expareja - Ayuntamiento de Madrid*

# VIVIENDAS DE SEMIAUTONOMÍA PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (EN EL ÁMBITO DE LA PAREJA/EXPAREJA)

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a mujeres víctimas de violencia.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Las Viviendas de Semiautonomía (VSA) son servicios de atención residencial temporal para mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja que requieren intervención especializada, sin necesidad de acompañamiento profesional 24 horas. Incluye:

- Servicio residencial con cobertura de necesidades básicas.
- Apoyo a la participación en el entorno comunitario.
- inserción laboral y búsqueda de alternativa residencial.
- Atención integral: intervención social, apoyo psicológico, atención socioeducativa y asesoramiento jurídico a través de recursos municipales de atención ambulatoria para víctimas de violencia de género (PMORVG y CAPSEM).

## Requisitos

→ Ser víctima de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja y precisar alojamiento protegido.

→ Mujer mayor de edad o menor emancipada con o sin hijos/as y otras personas dependientes de ella.

→ Residente en el municipio de Madrid (empadronamiento no imprescindible)

→ No requerir presencial profesional las 24 horas del día, dado el grado de estabilización de la crisis alcanzado, las capacidades y el nivel de autonomía personal conservado por la mujer pese a la problemática sufrida.

→ Aceptación voluntaria de proceso de intervención integral especializada.

→ No encontrarse en fase aguda de adicciones y/o problemática de salud mental que imposibiliten la convivencia y compromiso de adhesión a tratamiento especializado de dichas problemáticas.

→ Disponer de habilidades y autonomía personal adecuadas para la gestión de la convivencia con otra/s mujer/es o unidad/es familiares y para la autonomía residencial a medio plazo.

## Modalidades

Presencial.

### Finalidad

→ Ofrecer alojamiento de protección de larga estancia, en modalidad de viviendas compartidas, así como manutención y cobertura de necesidades básicas y atención integral dirigida a la salida autónoma del recurso.

→ Apoyo en el mantenimiento de la decisión de ruptura con la relación violenta y de cambios.

### Competencia

Ayuntamiento de Madrid.

### Forma de gestión

Indirecta.

### Aportación de la persona usuaria

No.

### Plazo de resolución o concesión

Según volumen de demanda y disponibilidad de plazas.

### Duración de la prestación o periodo máximo de concesión

Variable, en función del proceso de intervención.

- Máximo 18 meses en VSA para mayores de 60 años.
- Máximo 12 meses en VSA para mujeres menores de 60 años y sus hijos/as y otras personas dependientes.

### Procedimiento de la prestación

El acceso a este recurso se realiza a través del Servicio de Atención a Violencia de Género SAVG 24Horas, por valoración del equipo técnico del propio SAVG24h y/o de Centro de Emergencia municipal de procedencia.

Son viviendas compartidas con asistencia integral ambulatoria.

El equipo técnico de las VSA presta apoyo en inserción en entorno comunitario, inserción sociolaboral y búsqueda de alternativa residencial autónoma.

Atención integral (social, jurídica, psicológica) ambulatoria a través de CAMPSEM o PMORVG, tanto para la mujer como para sus hijas e hijos menores y otras personas dependientes de ella.

### Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos

Equipos informáticos y telefonía

Dispositivo ATENPRO (Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres) en aquellos casos que se valore necesario.

### Tipo de centro o recurso de atención

Centro de acogida.

### Subtipo de Centro o recurso

Viviendas de semiautonomía para mujeres víctimas de violencia de género.

### Perfil de persona beneficiaria

Mujer víctima de violencia de género que precisa alojamiento protegido sin necesidad de presencia profesional 24 horas, sus hijos/as y otras personas dependientes de ella.

### Condicionada/garantizada

Condicionada.

### Criterios de prioridad

No.

### Derechos específicos

Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

### Obligaciones específicas

Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

- Cumplimiento de normativa interna de las viviendas de semiautonomía del Ayuntamiento de Madrid
- Implicación y participación activa en el Plan de Atención Individualizado diseñado conjuntamente con el equipo técnico de las Viviendas de Semiautonomía y PMORVG/CAPSEM.

### Régimen de compatibilidad con otras prestaciones

Compatible con el resto de las prestaciones.

### Estándares de Calidad

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

### Nivel de atención

Atención Social Especializada.

### Ámbito territorial de atención

Ciudad de Madrid.

### Proveedor del Servicio

Ayuntamiento de Madrid.

### Normativa/disposición de regulación o ejecución

Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

L.O. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

### Financiación Autonómica/Local

Local.

**Información complementaria**

*Contra la violencia machista - Red municipal contra la violencia de género en pareja/expareja - Ayuntamiento de Madrid*

# CENTRO DE CRISIS 24 HORAS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL «PILAR ESTEBANEZ»

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención de situaciones de urgencia/emergencia social.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Centro multidisciplinar de atención inmediata y especializada a mujeres mayores de 16 años que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o se encuentren en una situación de crisis producida por la violencia sexual sufrida en el pasado y precisen, en ese momento de una atención urgente.

El Centro prestará también apoyo, información y asesoramiento a familiares, profesionales y personas del entorno cercano para facilitar los procesos de recuperación de las mujeres atendidas y evitar la revictimización.

Igualmente abordará la intervención comunitaria contra la violencia sexual, incidiendo especialmente en la prevención y sensibilización mediante el desarrollo de iniciativas y/o actuaciones destinadas a este fin.

Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año prestando atención telefónica y presencial. Presta atención presencial y telefónica, a través de Línea 900 gratuita.

Forma parte de la Red Municipal de Atención Integral Contra la Violencia Sexual.

## Requisitos

No.

## Modalidades

El acceso al Centro de Crisis 24h "Pilar Estébanez", puede ser por propia iniciativa de la mujer o por derivación de otros recursos generales y especializados, públicos o de la iniciativa social, con competencia en la materia: Red Municipal Contra la Trata y la Explotación Sexual, Red Municipal Contra la Violencia de género en pareja o ex pareja, Servicios Sociales de Atención Social Primaria, otros Servicios Sociales de Atención Social Especializada (CAI, CAF, PEF, etc.), Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios sanitarios, Espacios de Igualdad, etc.

## Finalidad

Prestar acompañamiento y atención integral especializada a mujeres que han vivido un intento o una situación de violencia sexual, recientemente, que requieran una intervención a corto y medio plazo para la superación de las secuelas (psicológicas, jurídicas o sociales) derivadas de la situación de violencia sexual.

**Competencia**
Ayuntamiento de Madrid.

**Forma de gestión**
Indirecta.

**Aportación de la persona usuaria**
No.

**Plazo de resolución o concesión**
Inmediato.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
Hasta cumplimiento de objetivos o desistimiento.

**Procedimiento de la prestación**

La intervención en el Centro de Crisis 24 h. es de carácter ambulatorio, a corto o medio plazo según las necesidades de cada mujer y se lleva a cabo a través de las siguientes Áreas: Trabajo Social, Psicología y Asesoramiento Jurídico

Los procesos de intervención serán fundamentalmente individuales, pero también grupales, cuando las características de la intervención así lo aconsejen.

Las funciones del Centro son las siguientes:

→ Atención individualizada, de carácter ambulatorio, a corto o a medio plazo.
→ Acogida y atención de emergencia 24 horas e intervención en crisis.
→ Atención individualizada de carácter ambulatorio a corto y medio plazo. Esta atención incluye:
→ Valoración individualizada, incluida valoración de riesgo.
→ Diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de un Plan de Actuación Individualizado
→ Gestión y cobertura de medio de transporte, en caso necesario, vinculado a los procesos de intervención con las mujeres.
→ Acompañamiento a las mujeres que lo deseen al centro sanitario que corresponda y a dependencias policiales y judiciales con objeto de garantizar el ejercicio de sus derechos y evitar la revictimización.
→ Realización de grupos informativos y terapéuticos
→ Información sobre los recursos y derechos que asisten a la mujer en esta situación.
→ Derivaciones, acompañamientos y coordinación y trabajo en red con otros recursos especializados y/o generalistas, especialmente centros sanitarios, Unidad de Familia y Mujer de la Policía Nacional, Centro de Atención Integral a mujeres víctimas de violencia sexual y atención a familiares "Benita Pastrana", u otros recursos de atención a largo plazo si procede.
→ Información, apoyo y asesoramiento a familiares y entorno cercano de las mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual reciente y/o en situación de crisis.
→ Intervención comunitaria contra la violencia sexual, incidiendo especialmente en la prevención y sensibilización, mediante el desarrollo de iniciativas y/o actuaciones destinadas a este fin.
→ Información a la población en general sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención necesaria y reparadora existentes.
→ Formación a profesionales que trabajan en la atención a mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual.

En la atención a mujeres no hispanohablantes se contará con el apoyo de un servicio de interpretación lingüística, telefónica y presencial, en diferentes idiomas.

Se contará también con un servicio de mediación intercultural para los casos en que, por las características étnicas o culturales de la víctima, se estime necesario para garantizar una comunicación efectiva con los profesionales.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**

- Equipamiento telefónico e informático para la realización de intervenciones psicosociales telemáticas.
- Teléfono móvil con aplicación WhatsApp para mujeres que no puedan llamar a la Línea 900.
- Servicio de interpretación lingüística, telefónico, o virtual para intervención con mujeres que no hablen castellano
- Servicio de interpretación de lengua de signos, presencial y telemático, para mujeres sordas

**Tipo de centro o recurso de atención**

Servicio de Atención social.

### Subtipo de Centro o recurso
Centro de Crisis 24 horas para mujeres víctimas de agresiones sexuales.

### Perfil de persona beneficiaria
Mujeres mayores de 16 años, residentes en el Municipio de Madrid, que hayan sufrido cualquier tipo de violencia sexual reciente o se encuentren en una situación de crisis producida por la violencia sexual sufrida en el pasado y precisen, en ese momento, una atención urgente y/o inmediata.

Es independiente de que presenten o no denuncia, tengan voluntad o no de presentarla en ese momento o en el futuro.

Es independiente de quien sea el agresor del ámbito en el que se haya producido la agresión. Y en el caso de las mujeres extranjeras es independiente también su situación administrativa.

Familiares, profesionales y entorno cercano de las víctimas.

### Condicionada/garantizada
Garantizada.

### Criterios de prioridad
No.

### Derechos específicos
Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1)

### Obligaciones específicas
Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

### Régimen de compatibilidad con otras prestaciones
Compatible con el resto de las prestaciones.

### Estándares de Calidad
Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

### Nivel de atención
Atención Social Especializada.

### Ámbito territorial de atención
Ciudad de Madrid.

### Proveedor del Servicio
Ayuntamiento de Madrid.

### Normativa/disposición de regulación o ejecución
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

### Financiación Autonómica/Local
Local.

**Información complementaria**

*Contra la violencia machista - Red municipal contra la violencia de género en pareja/expareja - Ayuntamiento de Madrid*

# CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL «BENITA PASTRANA»

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a Mujeres víctimas de violencia.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Servicio social, de carácter ambulatorio, que presta atención integral y especializada a mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual pasada o no reciente, que no requieran una atención urgente y/o inmediata en el momento en que solicitan atención y que precisan atención ambulatoria a medio y largo plazo en relación a la superación de las secuelas derivadas de la situación de violencia padecida.

También presta apoyo, información y asesoramiento a sus familiares o personas del entorno cercano con objeto de facilitar su intervención y evitar su revictimización.

Igualmente aborda la intervención comunitaria contra la violencia sexual, incidiendo especialmente en la prevención y sensibilización mediante el desarrollo de iniciativas y/o actuaciones destinadas a este fin. Especialmente desarrollará las acciones necesarias para la implantación de los Puntos Violeta en la ciudad de Madrid.

## Requisitos

- Ser mayor de 16 años, que ostenten como mínimo la mayoría de edad sanitaria.
- Residir en el Municipio de Madrid.
- No requerir de una atención urgente y/o inmediata en el momento en que solicitan atención.
- Requerir de atención a medio y largo plazo en relación con la superación de las secuelas derivadas de la situación de violencia padecida.

No se precisará haber interpuesto denuncia ni tener voluntad de hacerlo.

## Modalidades

El acceso al Centro puede producirse por derivación del Centro de Crisis 24h "Pilar Estébanez", por propia iniciativa de la mujer o por derivación de otros recursos generales y especializados, públicos o de la iniciativa Social, con competencia en la materia: Red Municipal Contra la Trata y la Explotación Sexual, Red Municipal Contra la Violencia de género en pareja o expareja, Servicios Sociales de Atención Social Primaria, otros Servicios Sociales de Atención Social Especializada (CAI, CAF, PEF, etc.), Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios sanitarios, Espacios de Igualdad, etc.

### Finalidad

Prestar atención integral y especializada a mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual pasada o no reciente, para la superación de las secuelas derivadas de la situación de violencia padecida.

### Competencia

Ayuntamiento de Madrid.

### Forma de gestión

Indirecta.

### Aportación de la persona usuaria

No.

### Plazo de resolución o concesión

Inmediato.

### Duración de la prestación o periodo máximo de concesión

Hasta cumplimiento de objetivos o desistimiento.

### Procedimiento de la prestación

La intervención en el Centro de atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual es de carácter ambulatorio, a medio o largo plazo según las necesidades de cada mujer y se lleva a cabo a través de las siguientes Áreas: Trabajo Social, Psicología y Asesoramiento Jurídico. Los procesos de intervención son fundamentalmente individuales, pero también grupales, cuando las características de la intervención así lo aconsejen.

Las funciones del Centro son las siguientes:

1. Atención individualizada de carácter ambulatorio a medio y largo plazo para la recuperación y superación de las secuelas de la violencia sexual sufrida en el pasado.

Esta atención incluye:

- Valoración individualizada, incluida valoración de riesgo.
- Diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de un Plan de Actuación Individualizado.
- Gestión y cobertura de medio de transporte, en caso necesario, vinculado a los procesos de intervención con las mujeres.

2. Grupos informativos / terapéuticos.
3. Información, apoyo y asesoramiento a familiares y entorno cercano de las mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual pasada.
4. Derivaciones, coordinación y trabajo en red con otros recursos especializados y/ o generalistas.
5. Intervención comunitaria contra la violencia sexual, incidiendo especialmente en la prevención y sensibilización, mediante el desarrollo de iniciativas y/o actuaciones destinadas a este fin. Especialmente desarrollará las acciones necesarias para la implantación de los Puntos Violeta en la ciudad de Madrid.
6. Información a la población en general sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención necesaria y reparadora existentes.
7. Formación a profesionales que trabajan en la atención a mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual.

En la atención a mujeres no hispanohablantes se contará con el apoyo de un servicio de interpretación lingüística, telefónica y presencial, en diferentes idiomas.

Se contará también con un servicio de mediación intercultural para los casos en que, por las características étnicas o culturales de la víctima, se estime necesario para garantizar una comunicación efectiva con los profesionales.

### Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos

- Equipamiento telefónico e informático para la realización de intervenciones psicosociales telemáticas.
- Servicio de interpretación lingüística, telefónico, o virtual para intervención con mujeres que no hablen castellano.
- Servicio de interpretación de lengua de signos, presencial y telemático, para mujeres sordas.

**Tipo de centro o recurso de atención**
Servicio de atención social.

**Subtipo de Centro o recurso**
No aplica.

**Perfil de persona beneficiaria**
Mujeres, mayores de 16 años, que hayan sufrido cualquier tipo de violencia sexual a lo largo de su vida, por cualquier agresor y en cualquier ámbito y que no requieran una atención urgente y/o inmediata; Familiares o personas del entorno cercano a la víctima; La comunidad en general.

**Condicionada/garantizada**
Garantizada.

**Criterios de prioridad**
No.

**Derechos específicos**
No.

**Obligaciones específicas**
No.

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

**Nivel de atención**
Atención Social Especializada.

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*Violencia sexual. Trata y explotación sexual - Red municipal contra la violencia sexual - Ayuntamiento de Madrid*

# CENTRO DE EMERGENCIA PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL, «MARIANA PINEDA»

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a Mujeres víctimas de violencia.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Centro de atención de emergencia residencial de corta estancia destinado a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o que ejercen la prostitución y quieren abandonarla.

Ofrece los siguientes servicios:

- Información y atención telefónica inmediata a través de la Línea de emergencia 900 que funciona las 24h todos los días del año.
- Atención de emergencia 24 horas e intervención en crisis, incluyendo atención in situ (entrevistas de detección).
- Alojamiento protegido, seguro e inmediato.
- Manutención.
- Apoyo psicológico, educativo, sociolaboral y jurídico
- Servicio de interpretación lingüística, telefónico, presencial o virtual, para intervención con mujeres que no hablan castellano.
- Servicio de interpretación de lengua de signos, presencial y telemático, para mujeres sordas.
- Mediación intercultural.

## Requisitos

Para el acceso al Centro no se precisa estar identificada como víctima de trata ni encontrarse en situación administrativa regular, siendo requisitos de acceso los siguientes:

→ Mujeres mayores de edad con o sin hijos menores a cargo.

→ Precisar y aceptar alojamiento protegido, seguro e inmediato para víctimas de trata con fines de explotación sexual o en contextos de prostitución.

→ No presentar problemas graves de salud mental o adicciones en fase activa que imposibilite la intervención y la convivencia en el Centro.

→ Requerir y aceptar atención integral especializada.

→ No necesitar ayuda en las actividades de la vida diaria, ni para el cuidado de los hijos/as menores a cargo.

### Modalidades

El acceso al Centro de Emergencia se producirá por derivación de otros recursos:

Unidad Móvil, Centro Concepción Arenal, entidades de atención especializada a mujeres víctimas de trata, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado etc., previa aceptación voluntaria de la propia mujer o por iniciativa propia de ésta.

### Finalidad

Garantizar la protección, seguridad y atención integral y especializada a mujeres víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, en situaciones de emergencia/ riesgo para su integridad física, psíquica o social, así como en situaciones de extrema vulnerabilidad derivadas de la situación de trata y explotación sexual vivida, alejándolas de tratantes, proxenetas y explotadores, permitiéndolas un periodo de restablecimiento y reflexión, y apoyándolas en la adquisición o recuperación de habilidades personales y sociales que permitan la autonomía y la inserción social y laboral.

### Competencia

Ayuntamiento de Madrid.

### Forma de gestión

Indirecta.

### Aportación de la persona usuaria

No.

### Plazo de resolución o concesión

En función de la urgencia del caso y disponibilidad de plazas.

### Duración de la prestación o periodo máximo de concesión

El alojamiento protegido de emergencia cuenta con plazas distribuidas en dos fases, una de urgencia en las que el periodo de acogida no superará los 15 días y otra de corta estancia/ estabilización que dará acogida y atención integral por un periodo no superior a tres meses.

No obstante, lo anterior, en aquellos supuestos en los que así lo recomiende la intervención o las necesidades de los recursos, se podrá valorar por el equipo técnico del Centro la necesidad de una prórroga de la estancia, que se motivará y acordará con el visto bueno previo de la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género.

### Procedimiento de la prestación

El alojamiento protegido de emergencia cuenta con plazas distribuidas en dos fases: una de urgencia en las que el periodo de acogida no superará los 15 días y otra de corta estancia/ estabilización que dará acogida y atención integral por un periodo no superior a tres meses.

La gestión de ambas incluye:

- Valoración individualizada, incluida valoración de riesgo.
- Elaboración de Plan de Seguridad Individualizado
- Diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de un Plan de Actuación Individualizado (PAI) en función de la valoración y la fase del proceso de cambio en que se encuentra cada mujer.
- Alojamiento protegido con atención integral, apoyo psicológico, educativo, sociolaboral y jurídico.
- Manutención
- Cobertura de otras necesidades básicas, tales como higiene, ropero, medicación con prescripción facultativa., etc.
- De forma excepcional, cobertura de gastos corrientes y de primera necesidad, siempre que estén justificados y no puedan ser costeados por la propia usuaria, incluyéndose en estos los derivados de la escolarización de los/as menores.
- Traslados y acompañamiento a las mujeres que lo precisen a instancias judiciales y policiales, a otros centros residenciales y cualquier otro recurso o servicio general o especializado que valore el equipo técnico.
- Gestión y cobertura económica de medio de transporte en caso necesario, así como cobertura de otros gastos necesarios para la realización de gestiones y trámites vinculadas al proceso de intervención.

- Mediación intercultural. Servicio de interpretación para intervención con mujeres que no hablan castellano.
- Coordinación del acceso a plazas en alojamientos de media- larga estancia: "Casa Pandora" u otros recursos si procede.
- Derivaciones, coordinación y trabajo en red con otros recursos especializados y/o generalistas

### Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos

Equipos informáticos Línea de emergencia 900 que funciona las 24h todos los días del año. Servicio de interpretación lingüística, telefónico, presencial o virtual para intervención con mujeres que no hablen castellano. Servicio de interpretación de lengua de signos, presencial y telemático, para mujeres sordas.

### Tipo de centro o recurso de atención

Centro Residencial

### Subtipo de Centro o recurso

No aplica.

### Perfil de persona beneficiaria

Mujeres mayores de edad, víctimas de trata con fines de explotación sexual o en contextos de prostitución, con o sin hijos/as menores a cargo que precisan de alojamiento protegido, seguro e inmediato.

### Condicionada/garantizada

Condicionada.

### Criterios de prioridad

Si, según urgencia del caso y plazas disponibles.

### Derechos específicos

Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

### Obligaciones específicas

- Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6)
- Cumplimiento de la normativa de funcionamiento interna del Centro
- Participar de forma activa en el plan de intervención individualizado diseñado juntamente con el equipo de profesionales.
- Acudir a las citas programada con las profesionales del Centro: psicóloga, abogada, trabajadora social, educadora y/o con profesionales de servicios externos.
- Responsabilizarse de los hijos menores a su cargo.

### Régimen de compatibilidad con otras prestaciones

Compatible con el resto de las prestaciones.

### Estándares de Calidad

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

### Nivel de atención

Atención Social Especializada.

### Ámbito territorial de atención

Ciudad de Madrid.

### Proveedor del Servicio

Ayuntamiento de Madrid.

### Normativa/disposición de regulación o ejecución

- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

### Financiación Autonómica/Local

Local. Cofinanciado con Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

**Información complementaria**

*Red municipal contra la trata y la explotación sexual - Ayuntamiento de Madrid*

# CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL «CONCEPCIÓN ARENAL»

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a Mujeres víctimas de violencia.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Centro ambulatorio que ofrece atención integral y especializada a mujeres víctimas de Trata con fines de explotación sexual y otros abusos de Derechos Humanos en Contextos de Prostitución.

Ofrece los siguientes Servicios:

- Atención psicológica.
- Atención social.
- Asesoría jurídica.
- Mejora de la empleabilidad y apoyo al emprendimiento.
- Mediación Intercultural.
- Interpretación lingüística telefónica y presencial.

## Requisitos

→ Ejercer la prostitución o ser víctimas de trata con fines de explotación. sexual en el Municipio de Madrid.

→ Tener más de 18 años.

→ Requerir y aceptar intervención integral o cualquiera de los otros servicios y/o atenciones que se prestan desde el Centro.

## Modalidades

- Directamente, por propia iniciativa de las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.
- Derivadas por la Unidad Móvil.
- Derivadas por otros recursos: Centros de Servicios Sociales, Asociaciones y Organizaciones especializadas y/o cualquier otro recurso/servicio público o del tejido social de la ciudad de Madrid.

## Finalidad

Mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres víctimas de Trata con fines de explotación sexual y otros abusos de Derecho Humanos en Contextos de Prostitución, mediante la atención integral y especializada, la reducción de riesgos y daños derivados de la explotación sexual y el apoyo y la propuesta de las alternativas de recuperación personal, social y laboral necesarias para el desarrollo de un proyecto de vida personal al margen de la prostitución, para aquellas que deseen abandonarla.

**Competencia**
Ayuntamiento de Madrid.

**Forma de gestión**
Indirecta.

**Aportación de la persona usuaria**
No.

**Plazo de resolución o concesión**
Inmediata.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
Hasta cumplimiento de objetivos o desistimiento.

**Procedimiento de la prestación**
La atención se articula en torno a tres grandes ejes:
- Acogida y diagnóstico.
- Diseño del Plan individualizado de intervención: objetivos, acciones a realizar, secuencia de las acciones, seguimiento, indicadores de avance y de proceso, plan de derivación a otros recursos -si procede- y establecimiento de las coordinaciones necesarias, así como los soportes necesarios para las mismas.
- Organización del Proceso global de intervención mediante el establecimiento del plan de trabajo por áreas de intervención: psicológica, social, jurídica, de prevención y promoción de la salud, y de empleo.

Realiza también, según las necesidades de cada mujer derivaciones, coordinación y trabajo en red con recursos especializados y/o generalistas.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**
- Equipos informáticos/ telefonía
- Servicio de interpretación lingüística, telefónico, presencial o virtual, para intervención con mujeres que no hablen castellano.
- Servicio de interpretación de lengua de signos, presencial y telemático, para mujeres sordas.

**Tipo de centro o recurso de atención**
Servicio de Atención Social.

**Subtipo de Centro o recurso**
No aplica.

**Perfil de persona beneficiaria**
Mujeres mayores de edad, que ejercen la prostitución y/o víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de Derechos Humanos en Contextos de Prostitución.

**Condicionada/garantizada**
Garantizada.

**Criterios de prioridad**
No.

**Derechos específicos**
Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

**Obligaciones específicas**
Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

**Nivel de atención**
Atención Social Especializada.

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*Red municipal contra la trata y la explotación sexual - Ayuntamiento de Madrid*

# UNIDAD MÓVIL DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL «CONCEPCIÓN ARENAL»

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a Mujeres víctimas de violencia.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Unidad móvil que recorre los 21 Distritos del Municipio de Madrid y en especial las zonas con mayor índice de prostitución y mujeres posibles víctimas de trata con fines de explotación sexual, para realizar detección de la misma y prestar atención in situ a las víctimas.

## Requisitos

- Ejercer la prostitución o ser víctimas de trata con fines de explotación sexual en el Municipio de Madrid.
- Tener más de 18 años.
- Requerir y aceptar intervención integral o cualquiera de los otros servicios y/o atenciones que se prestan desde la Unidad Móvil o el Centro Concepción Arenal.

## Modalidades

- Directamente por propia iniciativa de las mujeres.
- Detección y Atención directa en espacios abiertos (calle) o cerrados (pisos y clubs).

## Finalidad

Detectar y acercarse a las víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o en contextos de prostitución en las diferente escenarios, de calle y pisos/locales de la ciudad de Madrid, para la reducción de riesgos y daños derivados de la explotación sexual y garantía de sus Derechos Humanos a través de la propuesta de recuperación integral de sus vidas mediante la derivación al Centro de Atención Integral y su acceso a los recursos y/o servicios que requieran como ciudadanas de pleno derecho.

**Competencia**
Ayuntamiento de Madrid.

**Forma de gestión**
Indirecta.

**Aportación de la persona usuaria**
No.

**Plazo de resolución o concesión**
Inmediata.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
En función de la evolución de la mujer. Hasta cumplimiento de objetivos o desistimiento.

**Procedimiento de la prestación**
- Detección y acercamiento a las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o en contextos de prostitución en las diferentes zonas o espacios donde se encuentran en la ciudad de Madrid.
- Ofrecimiento de información sobre recursos y servicios sanitarios y sociales, y para la reducción de riesgos y daños derivados de su situación.
- Derivación, en su caso, al Centro de Atención Concepción Arenal para la intervención integral.

Presta atención de lunes a domingo, adaptando sus rutas, así como la frecuencia de la intervención a los movimientos coyunturales de las mujeres.

Cuenta además con servicio de intermediación intercultural y servicio de interpretación lingüística, telefónica y presencial, y de lengua de signos.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**
- Vehículo adaptado para realizar entrevista dentro del mismo.
- Equipo informático portátil y telefonía móvil.
- Servicio de interpretación lingüística, telefónico, presencial o virtual, para intervención con mujeres que no hablen castellano.
- Servicio de interpretación de lengua de signos, presencial y telemático, para mujeres sordas.

**Tipo de centro o recurso de atención**
Servicio de Atención Social.

**Subtipo de Centro o recurso**
No aplica.

**Perfil de persona beneficiaria**
Mujeres mayores de edad, que ejercen la prostitución y víctimas de trata con fines de explotación sexual.

**Condicionada/garantizada**
Condicionada.

**Criterios de prioridad**
No.

**Derechos específicos**
Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

**Obligaciones específicas**
Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

**Nivel de atención**
Atención Social Especializada.

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*Red municipal contra la trata y la explotación sexual - Ayuntamiento de Madrid*

# ALOJAMIENTO PROTEGIDO "CASA PANDORA" PARA VÍCTIMAS DE TRATA Y EXPLOTACION SEXUAL

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a Mujeres víctimas de violencia.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Recurso residencial de larga estancia que presta alojamiento temporal protegido y atención integral especializada a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en contextos de prostitución, acompañadas o no por sus hijos/as menores a cargo, garantizando su seguridad, alojamiento y manutención y la realización de un plan de atención individualizado, especializado e interdisciplinar que asegure su recuperación integral.

## Requisitos

Para el acceso al Centro no se precisa estar identificada como víctima de trata ni encontrarse en situación administrativa regular, siendo requisitos de acceso los siguientes:

- Ser mayores de edad, con o sin hijos a cargo
- Precisar y aceptar alojamiento protegido seguro para víctimas de trata o prostitución.
- Requerir y aceptar atención integral especializada
- No presentar problemas graves de salud mental o adicciones en fase activa que imposibiliten la intervención y la convivencia en el recurso.
- No padecer enfermedad infectocontagiosa en fase activa.
- No necesitar ayuda en las actividades de la vida diaria y/o en el cuidado de los hijos/as menores a cargo.

## Modalidades

- Derivación desde el Centro de Atención Integral Concepción Arenal o su Unidad Móvil.
- Derivación desde el Centro de Emergencia Mariana Pineda.

## Finalidad

Garantizar la protección, seguridad y atención integral y especializada a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en contextos de prostitución, para el logro de su autonomía personal y socioeconómica, favoreciendo una desvinculación positiva y progresiva de tratantes, proxenetas y explotadores y evitando el riesgo de vuelta a la explotación sexual por causa de falta de autonomía/ vulnerabilidad por carencia de habilidades personales y sociales, medios económicos u otras circunstancias.

### Competencia
Ayuntamiento de Madrid.

### Forma de gestión
Indirecta.

### Aportación de la persona usuaria
No.

### Plazo de resolución o concesión
En función de la urgencia del caso y disponibilidad de plazas.

### Duración de la prestación o periodo máximo de concesión
12 meses, revisable en cada caso por causa de necesidad y con carácter excepcional.

La necesidad de prórroga de estancia será valorada por el equipo técnico del Alojamiento Protegido y se motivará y acordará con el visto bueno previo de la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género.

### Procedimiento de la prestación
El acceso a este recurso se realiza a través de la derivación por el Centro de Atención Integral "Concepción Arenal", su Unidad Móvil o el Centro de Emergencia para víctimas de Trata.

Proporciona:

- Alojamiento protegido.
- Manutención.
- Cobertura de otras necesidades básicas, tales como higiene, ropero, medicación, etc.
- De forma excepcional, cobertura de gastos corrientes y de primera necesidad, siempre que estén justificados y no puedan ser costeados por la propia usuaria, incluyéndose en estos los derivados de la escolarización de los/as menores.
- Traslados a cualquier otro recurso o servicio general o especializado que valore el equipo técnico.
- Gestión y cobertura económica de medio de transporte en caso necesario, así como cobertura de otros gastos necesarios para la realización de gestiones vinculadas al proceso de intervención.
- Servicio de mediación intercultural.
- Servicio de interpretación lingüística para intervención con mujeres que no hablan castellano y de interpretación de lengua de signos para mujeres sordas.

Lleva a cabo su intervención en las siguientes áreas: Psicológica, prestando atención individual y grupal, a mujeres y menores; social; laboral; educativa y jurídica.

### Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos
- Equipos informáticos
- Servicio de interpretación lingüística, telefónico, presencial o virtual para intervención con mujeres que no hablen castellano.
- Servicio de interpretación de lengua de signos, presencial y telemático, para mujeres sordas.

### Tipo de centro o recurso de atención
Centro de Acogida.

### Subtipo de Centro o recurso
Centro residencial para mujeres víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.

### Perfil de persona beneficiaria
Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en contextos de prostitución, y sus hijos y personas dependientes a cargo.

### Condicionada/garantizada
Condicionada.

### Criterios de prioridad
Si, según urgencia del caso y disponibilidad de plazas.

### Derechos específicos
Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

### Obligaciones específicas

- Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).
- Cumplimiento de la normativa de funcionamiento interna del Centro.
- Participar de forma activa en el plan de intervención individualizado diseñado juntamente con el equipo de profesionales..
- Acudir a las citas programada con las profesionales del Centro: psicóloga, abogada, educadora y/o con profesionales de servicios externos.
- Responsabilizarse de los hijos menores a su cargo.

### Régimen de compatibilidad con otras prestaciones

Compatible con el resto de las prestaciones.

### Estándares de Calidad

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

### Nivel de atención

Atención Social Especializada.

### Ámbito territorial de atención

Ciudad de Madrid.

### Proveedor del Servicio

Ayuntamiento de Madrid.

### Normativa/disposición de regulación o ejecución

- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

### Financiación Autonómica/Local

Local.

**Información complementaria**

*Red municipal contra la trata y la explotación sexual - Ayuntamiento de Madrid*

# PISO SEMIAUTÓNOMO "MALALA" PARA MUJERES VÍCTIMAS DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención a Mujeres víctimas de violencia.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Mujeres víctimas de violencia de género y sexual o trata otras y sus hijos y personas dependientes a cargo.

## Descripción

Recurso residencial de semiautonomía que presta alojamiento temporal protegido y atención especializada a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en contextos de prostitución, acompañadas o no por sus hijos/as menores a cargo, garantizando su seguridad, alojamiento y manutención y la realización de un plan de atención individual, especializado que dé continuidad a la intervención llevada a cabo en la Casa de Acogida Municipal Pandora, para asegurar la recuperación integral de las víctimas.

La necesidad de alojamiento semiautónomo puede deberse a diversas circunstancias: situación administrativa irregular o en proceso de regularización, carencia de ingresos económicos que impida hacerse cargo de sus gastos por un periodo limitado de tiempo, que en estas situaciones tengan, además, menores a cargo, o que no puedan optar a ningún otro recurso alternativo de alojamiento que cubra sus necesidades.

## Requisitos

Para el acceso al Centro no se precisa estar identificada como víctima de trata ni encontrarse en situación administrativa regular, siendo requisitos de acceso los siguientes:

- Ser mayores de edad, con o sin hijos a cargo.
- Precisar y aceptar alojamiento protegido seguro para víctimas de trata o prostitución.
- Requerir y aceptar atención integral especializada.
- No presentar problemas graves de salud mental o adicciones en fase activa que imposibiliten la intervención y la convivencia en el recurso.
- No padecer enfermedad infectocontagiosa en fase activa.
- No Necesitar ayuda en las actividades de la vida diaria y/o en el cuidado de los hijos/as menores a cargo.

## Modalidades

- Derivación desde la Casa de Acogida "Casa Pandora" para continuidad a la intervención allí realizada.
- Derivación por el Centro de Emergencia Mariana Pineda o por el Centro de Atención Integral Concepción Arenal y valoración conjunta, en ambos casos, con el Alojamiento Protegido.

### Finalidad

Cubrir las necesidades de aquellas mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en contextos de prostitución, acompañadas o no por sus hijos/as menores a cargo, que, tras completar su proceso de atención y recuperación integral en el alojamiento protegido Casa Pandora, no han alcanzado el grado de autonomía plena necesaria para su salida definitiva del recurso en óptimas condiciones, desvinculadas de tratantes, proxenetas y explotadores y sin riesgo de vuelta a ejercer la prostitución por falta de autonomía personal o circunstancias de vulnerabilidad socioeconómica.

### Competencia

Ayuntamiento de Madrid.

### Forma de gestión

Indirecta.

### Aportación de la persona usuaria

No.

### Plazo de resolución o concesión

En función de la urgencia del caso y disponibilidad de plazas.

### Duración de la prestación o periodo máximo de concesión

De 6 a 9 meses, revisable en cada caso por causa de necesidad y con carácter excepcional.

### Procedimiento de la prestación

El acceso a este recurso se realiza a través de la derivación desde la "Casa de Acogida Pandora" para dar continuidad a la intervención allí realizada o desde el Centro de Emergencia Mariana Pineda o el Centro de Atención Integral Concepción Arenal por necesidad de alojamiento semiautónomo.

Proporciona:

→ Alojamiento protegido.
→ Manutención.
→ Cobertura de otras necesidades básicas, tales como higiene, ropero, medicación, etc.
→ De forma excepcional, cobertura de gastos corrientes y de primera necesidad, siempre que estén justificados y no puedan ser costeados por la propia usuaria, incluyéndose en estos los derivados de la escolarización de los/as menores.
→ Gestión y cobertura económica de medio de transporte en caso necesario, así como cobertura de otros gastos necesarios para la realización de gestiones vinculadas al proceso de intervención.
→ Servicio de interpretación lingüística para intervención con mujeres que no hablan castellano y de interpretación de lengua de signos para mujeres sordas.
→ Apoyo profesional para el logro de la salida en condiciones de plena autonomía del recurso.

### Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos

- Equipos informáticos.
- Servicio de interpretación lingüística, telefónico, presencial o virtual para intervención con mujeres que no hablen castellano.
- Servicio de interpretación de lengua de signos, presencial y telemático, para mujeres sordas.

### Tipo de centro o recurso de atención

Centro Residencial.

### Subtipo de Centro o recurso

Centro residencial para mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en contextos de prostitución.

### Perfil de persona beneficiaria

Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en contextos de prostitución en la Ciudad de Madrid, con o sin hijos/as menores a cargo y con necesidad de alojamiento protegido de larga estancia para finalizar el proceso de intervención iniciado en el Centro Municipal "Casa Pandora".

También podrán acogerse a esta segunda fase de alojamiento semiautónomo aquellas mujeres que no necesitan alojamiento protegido de larga estancia, pero precisan un alojamiento semiautónomo.

### Condicionada/garantizada

Condicionada.

### Criterios de prioridad

Se dará prioridad a mujeres en situación administrativa irregular o en proceso de regularización, carencia de ingresos económicos que impida hacerse cargo de sus gastos por un periodo limitado de tiempo, que en estas situaciones tengan, además, menores a cargo o que no puedan optar a ningún otro recurso alternativo de alojamiento que cubra sus necesidades.

### Derechos específicos

Recogidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

### Obligaciones específicas

- Recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).
- Cumplimiento de la normativa de funcionamiento interna del Centro.
- Participar de forma activa en el plan de intervención individualizado.
- Responsabilizarse de los hijos menores a su cargo.

### Régimen de compatibilidad con otras prestaciones

Compatible con el resto de las prestaciones.

### Estándares de Calidad

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

### Nivel de atención

Atención Social Especializada.

### Ámbito territorial de atención

Ciudad de Madrid.

### Proveedor del Servicio

Ayuntamiento de Madrid.

### Normativa/disposición de regulación o ejecución

- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

### Financiación Autonómica/Local

Local.

**Información complementaria**

*Red municipal contra la trata y la explotación sexual - Ayuntamiento de Madrid*

# SAMUR SOCIAL: SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID.

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención de situaciones de urgencia/emergencia social.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Población General.

## Descripción

Es un servicio social de atención municipal a las emergencias/urgencias sociales, integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid (112 Emergencias Madrid, SAMUR-Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos...). Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año. Se accede llamando al 112.

Según la Ley de Servicios Sociales,

-se consideran situaciones de emergencia social los accidentes, estragos, catástrofes, pandemias o cualquier otra circunstancia susceptible de causar graves daños a la población, que puedan producir estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidas e inesperadas a un grupo de personas, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, protección civil y gestión de las emergencias que sea aplicable, y

-se considera urgencia social la situación de carácter excepcional o extraordinario, o de agravamiento de las circunstancias personales o familiares, con incidencia en las condiciones de vulnerabilidad, que requiera una respuesta inmediata por parte del Sistema Público de Servicios Sociales

## Requisitos

Situación de emergencia o urgencia social.

## Modalidades

Teléfono, Terminal de Atención y Seguimiento 112 y presencial.

## Finalidad

→ Proporcionar información telefónica sobre los servicios sociales.

→ Intervenir en todas aquellas situaciones de emergencia/urgencia social, tanto individuales, familiares, como colectivas, producidas en la vía pública, en domicilios particulares o cualquier otro lugar del municipio.

→ En grandes emergencias, intervenir de forma coordinada con otros servicios de respuesta en emergencias (Bomberos, Policía Municipal, SAMUR-Protección Civil, etc.).

→ Atender las urgencias sociales que no pueden ser atendidas por los servicios sociales de atención primaria.

**Competencia**
Municipal.

**Forma de gestión**
Directa / Indirecta.

**Aportación de la persona usuaria**
No.

**Plazo de resolución o concesión**
Atención y valoración inmediata.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
Variable, y centrada en la atención urgencia/emergencia y coordinada con las redes de atención social o cualquier otro sistema de protección pertinente.

**Procedimiento de la prestación**
El Samur Social funciona las 24 horas del día de los 365 días del año y se accede a él a través del teléfono de emergencia 112 o de manera presencial acudiendo a su Central "Darío Perez Madera". Ésta es atendida por trabajares/as sociales que reciben avisos de situaciones de emergencia social por parte de la ciudadanía, de personal técnico y de otros servicios a través del 112 y hacen una primera valoración de la situación.

Las unidades móviles de Samur Social son el servicio que actúa directamente en la calle, así como en los lugares o espacios donde surge la urgencia o emergencia. Son movilizados y coordinados por la Central de Samur Social, garantizando una respuesta rápida y cercana.

Samur Social, entre sus servicios, proporciona alojamiento con carácter temporal y transitorio a personas que han sufrido situaciones de urgencia y emergencia social (incluida la Campaña contra el Frío), para ello cuenta con una red de centros (Unidades de Estancias Breves, CEMUS, Caracolas y plazas hosteleras en caso necesario) que cubren todas las necesidades básicas de las personas usuarias, así como apoyo y acompañamiento profesional encaminado al restablecimiento de su situación.

Los profesionales prestan información, orientación y asesoramiento sobre los derechos, servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

Realizan una valoración telefónica inicial de la situación de emergencia, activándose una unidad móvil de emergencia social si resulta positiva para la atención y valoración in situ, y elaborando un plan de intervención con la participación de las personas, familias o grupo.

Se trabaja coordinado con los Cetros de Servicios Sociales, y demás recursos del sistema de servicios sociales y/o, si procede, a recursos de otros sistemas de protección social

Así mismo el Samur Social realiza el seguimiento de los casos alojados en los recursos de emergencia.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**
Equipos informáticos y telefonía. CIVIS (sistema de información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid).

**Tipo de centro o recurso de atención**
Servicio de Atención Social.

**Subtipo de Centro o recurso**
No aplica.

**Perfil de persona beneficiaria**
Población general en situación de urgencia y/o emergencia.

**Condicionada/garantizada**
Garantizada.

**Criterios de prioridad**
No aplica.

**Derechos específicos**
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

**Obligaciones específicas**
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
- Plan de Calidad Ayuntamiento de Madrid.
- Carta de Servicios de SAMUR Social.
- Carta de servicios de los centros de servicios sociales.

**Nivel de atención**
Atención social primaria y emergencia social.

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
Reglamento de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales 1989.
Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM).

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*SAMUR Social - Emergencia Social - Ayuntamiento de Madrid*

# RED DE ALOJAMIENTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL. (SAMUR SOCIAL): CEMUS Y UNIDADES DE ESTANCIAS BREVES (UEB): UEB «ÁLVAREZ QUINTERO» Y UEB CENTRAL DE SAMUR SOCIAL «DARÍO PÉREZ MADERA»

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención de situaciones de urgencia/emergencia social.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Población General.

## Descripción

Red de alojamientos de emergencia del Samur Social en los casos en que se considere necesario.

## Requisitos

Situación de emergencia o urgencia social .

## Modalidades

Teléfono, Terminal de Atención y Seguimiento 112 y presencial.

## Finalidad

- Prevenir situaciones de mayor gravedad y evitar con ello procesos de vulnerabilidad o de exclusión.
- Atender a las personas en situación de emergencia/urgencia social y/o residencial.

**Competencia**
Municipal.

**Forma de gestión**
Indirecta.

**Aportación de la persona usuaria**
No.

**Plazo de resolución o concesión**
Inmediato si existe una valoración técnica que así lo determine.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
Puntual y variable, dentro de la atención de urgencia/emergencia prevista.

**Procedimiento de la prestación**
El personal del SAMUR Social realiza una valoración de los supuestos que son derivados desde servicios sociales de atención social primaria.
Las unidades móviles del SAMUR Social llevan a cabo valoraciones en aquellas situaciones de emergencia social que atienden in situ y de la posibilidad de ofrecer alojamiento a las personas o familias que atienden, previa coordinación con los mandos del SAMUR Social.
Además de estos alojamientos se cuenta también con el Centro Las Caracolas y las plazas adicionales de Campaña del frío durante el invierno.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**
Equipos informáticos y telefonía. CIVIS (sistema de información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid).

**Tipo de centro o recurso de atención**
Centros de acogida.

**Subtipo de Centro o recurso**
No aplica.

**Perfil de persona beneficiaria**
Personas en situación de emergencia o urgencia social.

**Condicionada/garantizada**
Condicionada.

**Criterios de prioridad**
No aplica.

**Derechos específicos**
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

**Obligaciones específicas**
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
- Carta de Servicios de SAMUR Social.
- Carta de servicios de los centros de servicios sociales.
- Plan de Calidad Ayuntamiento de Madrid.

**Nivel de atención**
Atención social primaria (emergencia social).

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
Reglamento de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales 1989.
Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM).

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*SAMUR Social - Emergencia Social - Red de Centros - Ayuntamiento de Madrid*

# CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO: RED DE CENTROS DE ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA, ATENCIÓN SOCIAL Y COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA.

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención de situaciones de urgencia/emergencia social.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Personas en situación o riesgo de exclusión por circunstancias socioeconómicas.

## Descripción

La Campaña Municipal Contra el Frío constituye una actuación específica del Programa Municipal de Atención a Emergencias Sociales por parte de los servicios sociales. Ofrece alojamiento nocturno, manutención, atención sanitaria básica y acompañamiento social en el periodo de tiempo comprendido entre la noche del 23 de noviembre y la mañana del 31 de marzo, ambas inclusive.

## Requisitos

Ninguno.

## Modalidades

Presencial, telefónica telemática. 112.

## Finalidad

1) Reforzar la atención dirigida a las personas sin hogar que se encuentran en Madrid durante los meses de invierno.
2) Atender a aquellas personas empadronadas y/o con arraigo en Madrid que experimentan situaciones de emergencia social y que, como consecuencia, se quedan en situación de calle.

**Competencia**
Municipal

**Forma de gestión**
Indirecta

**Aportación de la persona usuaria**
No.

**Plazo de resolución o concesión**
Tiempo indispensable para realizar la intervención.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
Periodo necesario para desarrollar la atención de emergencia prevista.

**Procedimiento de la prestación**

- Las personas que soliciten alojamiento y atención en los recursos de Campaña de Frio, pueden llamar directamente al 112 o al teléfono directo de la Central de SAMUR Social 914 802 020, servicio que valorará la solicitud y procederá en consecuencia.
- Cualquier ciudadano o ciudadana que considere que una persona puede requerir atención de Campaña contra el frío puede llamar al 112 y pedir intervención del Samur Social
- Los servicios municipales que colaboran en la Campaña contra el Frío: Policía Municipal, SAMUR-Protección Civil, Servicios de Madrid Salud, Empresa Municipal de Transportes (EMT) y Servicios de Limpieza Municipal actuarán según los correspondientes protocolos de colaboración establecidos. En este caso, será el SAMUR Social el que coordinará la actuación con los referidos servicios municipales. Por tanto, cuando los mismos requieran algún tipo de intervención, solicitarán la misma a la Central del SAMUR Social a través del procedimiento habitual.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**
Equipos informáticos y telefonía. Sistema de información CIVIS Emergencias (sistema de información de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid)/ conexión sistema comunicación emergencias Ayuntamiento de Madrid y 112.

**Tipo de centro o recurso de atención**
Centro de Acogida.

**Subtipo de Centro o recurso**
No aplica.

**Perfil de persona beneficiaria**
Personas en situación de calle.

**Condicionada/garantizada**
Condicionada.

**Criterios de prioridad**

- Población de mayor vulnerabilidad ante emergencia por frío.
- Carecer de recursos económicos suficientes para mantener una vivienda u otro alojamiento.
- Carecer de otras alternativas de alojamiento.
- Acceder de manera voluntaria al recurso.
- Aceptar la intervención social de los profesionales que desarrollan este servicio.
- Disponer de capacidad para realizar de forma autónoma las tareas básicas de la vida diaria.
- Respetar las normas de convivencia de los alojamientos, así como del respeto entorno social y vecinal.

**Derechos específicos**
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

**Obligaciones específicas**
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
Plan de Calidad Ayuntamiento de Madrid.
Carta de servicios del SAMUR Social.

**Nivel de atención**
Atención Social Primaria.

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Reglamento de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales 1989.

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*SAMUR Social - Emergencia Social - Campaña municipal contra el frío - Ayuntamiento de Madrid*

# CENTRO DE EMERGENCIA TEMPORAL «LAS CARACOLAS»

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención de situaciones de urgencia/emergencia social.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Personas en situación o riesgo de exclusión por circunstancias socioeconómicas.

## Descripción

Centro dirigido a la atención social de personas que se encuentren en situaciones de emergencia social y/o residencial, a las que no pueden hacer frente por sí mismas y que exigen intervención inmediata.

Ofrece: información, orientación, asesoramiento y en su caso cobertura de necesidades básicas de alojamiento, alimentación, aseo, higiene y consigna.

Proporciona apoyo profesional y acompañamiento social a las personas usuarias del servicio en el restablecimiento de su situación.

El centro cuenta con 300 plazas destinadas a dos perfiles de población: Personas que se encuentren en la ciudad de Madrid en situación de emergencia social y/o residencial y Personas que tienen intención de solicitar protección internacional.

## Requisitos

Situación de emergencia o urgencia.

## Modalidades

Teléfono del Samur Social, Terminal de Atención y Seguimiento 112 y presencial.

## Finalidad

Atender a las personas en situación de emergencia/urgencia social y/o urgencia socio-residencial facilitando la cobertura de sus necesidades básicas, así como el acompañamiento social necesario que evite un empeoramiento de la situación de vulnerabilidad social que presentan.

**Competencia**
Municipal.

**Forma de gestión**
Indirecta.

**Aportación de la persona usuaria**
No.

**Plazo de resolución o concesión**
Inmediato si existe una valoración positiva y dependiendo volumen de demanda.

**Duración de la prestación o periodo máximo de concesión**
Variable, dentro de la atención de urgencia/emergencia prevista.

**Procedimiento de la prestación**
La vía de acceso posible será a través de la valoración de la Central de Samur Social.
En el caso de personas recién llegadas al país que van a solicitar protección internacional y acceso al sistema estatal, podrán ser valoradas de forma directa por la Unidad de valoración y acogida (UVA) del Centro de Emergencia Temporal Caracolas.
En ambos casos, en el proceso de valoración, se identifican situaciones personales que determinan el acceso al centro, así como especial atención durante la intervención social que se desarrolla.

**Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos**
Equipos informáticos y telefonía. Sistema de información CIVIS (Sistema de Información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid).

**Tipo de centro o recurso de atención**
Centro de Acogida.

**Subtipo de Centro o recurso**
No aplica.

**Perfil de persona beneficiaria**
Personas, preferentemente familias con hijos menores a cargo y mujeres solas.

**Condicionada/garantizada**
Condicionada.

**Criterios de prioridad**
Según procedimiento de derivación y disponibilidad de plaza.

**Derechos específicos**
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

**Obligaciones específicas**
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

**Régimen de compatibilidad con otras prestaciones**
Compatible con el resto de las prestaciones.

**Estándares de Calidad**
- Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid
- Carta de servicios de Samur Social.
- Carta de servicios de los centros de servicios sociales.

**Nivel de atención**
Atención social especializada.

**Ámbito territorial de atención**
Ciudad de Madrid.

**Proveedor del Servicio**
Ayuntamiento de Madrid.

**Normativa/disposición de regulación o ejecución**
Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
Reglamento de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales 1989.

**Financiación Autonómica/Local**
Local.

**Información complementaria**
*Centro de Emergencia Temporal "Las Caracolas" - Ayuntamiento de Madrid*