



## MEMORIA DE ACTIVIDADES 2017

Dirección General de Familia e Infancia



equidad, derechos  
sociales y empleo

MADRID



## ÍNDICE

	<u>PÁG.</u>
<b>PARTE I: DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA</b>	
<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
 <b>PARTE II: MEMORIA POR OBJETIVOS</b>	
<b><u>Objetivo 1: Favorecer el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes y promover la defensa de sus derechos.....</u></b>	<b>8</b>
1.1. Servicio de Dinamización de la Participación Infantil	9
1.2. Plenos de Participación de la infancia y la adolescencia.....	12
1.3. Semana de los Derechos de la Infancia .....	14
1.4. Red de Espacios de Ocio autogestionado para adolescentes “El Enredadero” (Federación INJUCAM) .....	19
1.5. Proyecto de Información, Asesoramiento y Atención Afectivo-Sexual para jóvenes (Federación de Planificación Familiar).....	29
 <b><u>Objetivo 2: Prevenir el riesgo de exclusión social de niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias.....</u></b>	<b>31</b>
2.1. Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA).....	32
2.2. Servicio de Educación Social.....	48
 <b><u>Objetivo 3: Proteger a los niños, niñas y adolescentes en situaciones de desprotección .....</u></b>	<b>72</b>
3.1. Centros de Atención a la Infancia (CAI) .....	73
3.2. Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.....	93
3.3. Proyecto de intermediación intercultural con menores extranjeros en riesgo de exclusión (Cruz Roja) .....	100
 <b><u>Objetivo 4: Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos y en la prevención y resolución de conflictos familiares .....</u></b>	<b>104</b>
4.1. Puntos de Encuentro Familiar (PEF) .....	105
4.2. Proyecto Casa verde (Fundación Manantial).....	112
4.3. Centros de Apoyo a las Familias (CAF) .....	115
4.4. Proyecto Casas Lectoras (Fundación Sánchez Ruipérez).....	134



<b>Objetivo 5: APOYAR A LAS FAMILIAS CON ESCASOS RECURSOS EN EL CUIDADO DE SUS MENORES, FACILITANDO LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR .....</b>	<b>138</b>
5.1. Centros de Día Infantiles (Cruz Roja) .....	139
5.2. Programa Quedamos al Salir de Clase.....	151
5.3. Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SAF).....	162
<b>Objetivo 6: INTERVENIR CON LAS FAMILIAS CON MENORES EN RIESGO DE DESPROTECCIÓN, PRESERVANDO LA CONVIVENCIA DEL MENOR EN SU NÚCLEO FAMILIAR.....</b>	<b>178</b>
6.1. Apoyo a Familias Acogedoras (INCREFAM) .....	179
6.2. Programa apoyo social y residencial a menores en dificultad social y sus familias (Cáritas, Fundación María Llanos y Solidaridad con Madres Solteras).....	181
6.2.1. Centro residencial Santa María del Parral.....	181
6.2.2. Centro residencial Jubileo 2000 y Sínodo 2005 (Viviendas Integración Social).....	189
6.2.3. Espacio de alojamiento EMMA para mujeres en situación de vulnerabilidad con menores.....	196
6.2.4. Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales.....	205
6.3. Colaboración con SAMUR-Protección Civil.....	206
<b>Objetivo 7: PLANIFICACIÓN, COORDINACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>212</b>
7.1. Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid 2016-2019 .....	213
7.1.1. Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	220
7.2. Coordinación con otras administraciones públicas competentes en materia de familia e infancia .....	221
7.2.1. Coordinación con el Área de Protección de la Dirección General de la Familia y el Menor de la Comunidad de Madrid .....	221
7.2.2. Coordinación con el Sistema Judicial de Madrid .....	226
7.2.3. Consejos de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid .....	229
7.3. Colaboración Intramunicipal: Participación en Grupos de Trabajo .....	232
7.4. Actuaciones de mejora y formación.....	233
7.4.1. Acciones de formación.....	233
7.4.2. Cartas de Servicios .....	238
7.4.3. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) .....	240
7.5. Reconocimientos: Ciudad Amiga de la Infancia.....	243
<b>Objetivo 8: CONVOCATORIAS PÚBLICAS .....</b>	<b>245</b>
8.1. Convocatoria para proyectos sociales en materia de familia e infancia .....	246
8.2. Convocatoria para ayudas sociales para el pago del IBI a familias con rentas bajas.....	251



## MEMORIA 2017

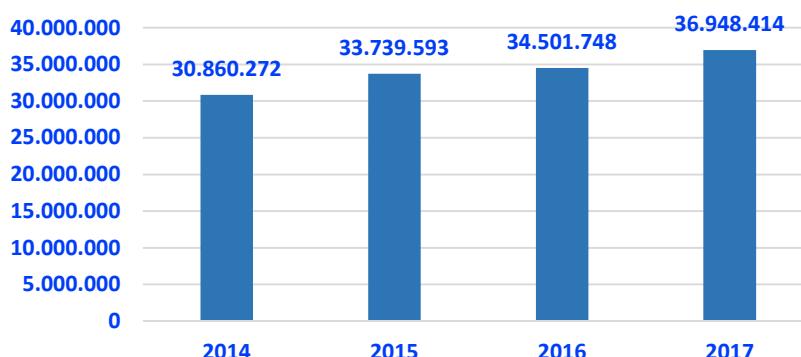
### DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA

#### 1. PRESENTACIÓN

**Competencias** La Dirección General de Familia e Infancia tiene, entre otras, las competencias para coordinar las políticas de apoyo a la familia, la prevención de la exclusión social de niños, niñas y adolescentes, la atención a los menores en situación de desprotección favoreciendo la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección, y la promoción de los derechos de la infancia impulsando la participación de la infancia y adolescencia en los temas que les incumben.

**Presupuesto** Para el ejercicio de estas competencias, la Dirección General de Familia e Infancia ha dispuesto de un presupuesto de **36.948.415€** (cap. 1 al 6) en el ejercicio 2017, de los que ha ejecutado el 74,43%; es decir, un total de **27.501.255 €**. Este limitado nivel de ejecución se debe a las disposiciones de crédito que han debido realizarse para cumplir con el Plan Económico Financiero y la regla de gasto. Desde 2014 el presupuesto para familia e Infancia se ha incrementado un **19,73%**.

**Presupuesto para Familia e Infancia 2014-2017**



**Nota:** Los presupuestos de 2014, 2015 y 2016 del Programa Familia e Infancia se han ajustado eliminando las cantidades correspondientes a gastos de educación y juventud. En 2017 se ha tomado como referencia el crédito definitivo después de hacer las transferencias a los programas de Educación y Juventud derivadas de la reorganización administrativa realizada en abril 2017 por la que se creó la D.G. de Familia e Infancia.

**Servicios y  
programas**

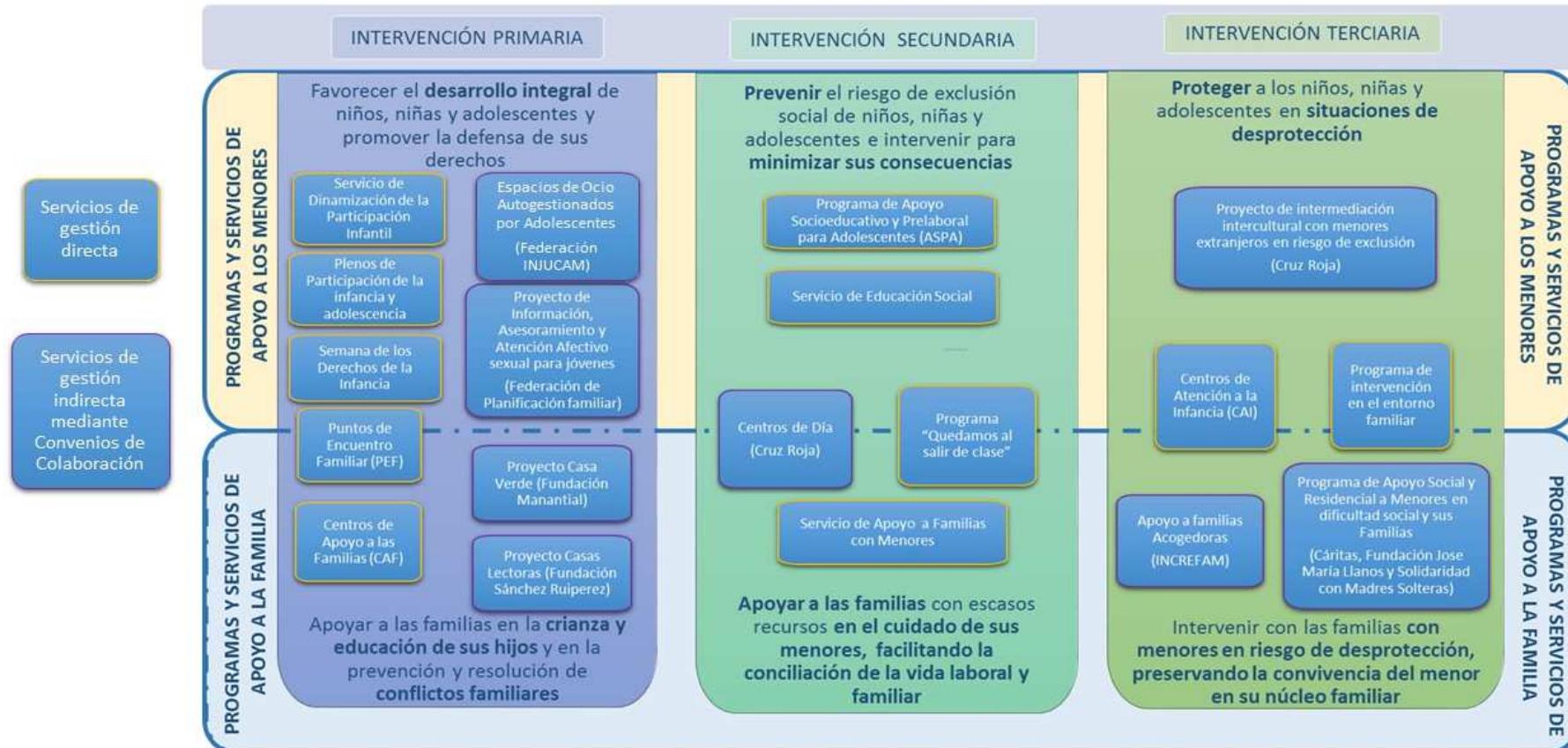
La Dirección General de Familia e Infancia en el ejercicio de sus competencias, ha ido configurando una **Red Municipal de Atención Especializada a la Infancia y Adolescencia**, que en colaboración con la Red de Atención Social Primaria, tiene como misión:

- ***En relación a las familias:*** Apoyar la función educativa de las familias y la conciliación de la vida familiar y social, atender a las familias con dificultades en el ámbito relacional, e intervenir con las familias para prevenir y minimizar el riesgo de desprotección de los menores.
- ***En relación a la infancia y adolescencia:*** Favorecer el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes y defender sus derechos, intervenir con los menores en situación de riesgo de exclusión social y prestar atención especializada a los menores en situación de desprotección.



Los servicios y programas gestionados por la Dirección General de Familia e Infancia cubren un continuo desde la intervención primaria hasta la intervención terciaria, tal y como aparece en la Imagen 1.

**Imagen 1. Programas y servicios promovidos por la Dirección General de Familia e Infancia**



### Principales indicadores de la población atendida

La Red Municipal de Atención Especializada a Familia e Infancia ha atendido a **53.309 familias** y **58.973** niños, niñas y adolescentes. De las familias atendidas, **11.271** familias estaban en **riesgo de exclusión social** y en **7.672** se intervino por situación de desprotección de los menores. En relación a los menores, **40.399** estaban en **situación de riesgo de exclusión** y **17.750** estaban en **situación de desprotección**. Respecto al año anterior, el número de familias atendidas se ha incrementado en un **23%** y el de menores atendidos en un **46 %**



### Principales logros de 2017

En el ejercicio 2017, se ha seguido impulsando el crecimiento de la Red Municipal de Atención Especializada a la Familia e Infancia. Se han puesto en funcionamiento **14 nuevos centros en el Programa Quedamos al Salir de Clase** para apoyar en su proceso educativo a menores de 3 a 12 años en situación de riesgo de exclusión social y para facilitar a sus padres y madres la conciliación de la vida familiar y laboral. Se han abierto **2 nuevos Centros de Atención a la Infancia** que nos están permitiendo llegar a un mayor número de menores en situación de desprotección y atenderles con mejores niveles de calidad.

Para la población adolescente se han puesto en funcionamiento **4 nuevos Espacios de ocio auto gestionados por los propios adolescentes**, proyecto que se ha realizado en colaboración con la federación INJUCAM. Asimismo, para esta población adolescente se ha puesto en marcha el **Proyecto de información y**

**asesoramiento para el desarrollo psicoafectivo y sexual**, en colaboración con la Federación de Planificación Familiar.

Igualmente, se ha podido incrementar el apoyo mediante Convenios de Subvención a proyectos dirigidos a la protección de los menores, para favorecer la **vinculación de los menores con sus padres y/o madres** cuando éstos padecen **trastornos mentales graves** (Casa Verde), facilitar **alojamiento a madres con cargas familiares no compartidas** (Solidaridad con Madres Solteras), y apoyar a las **familias que acogen a menores de su familia extensa** como medida de protección (INREFAM).

El apoyo al tercer sector también se ha visto reforzado con el **incremento del 22%** del importe destinado a la Convocatoria pública para proyectos sociales en materia de familia e infancia, a través de la cual se han financiado **52 proyectos**.

En el contexto de la promoción de los Derechos de la Infancia, el 1 de julio de 2017, entró en funcionamiento el Servicio de Dinamización de la Participación Infantil al objeto de estimular la participación de las niñas, niños y adolescentes en los asuntos relacionados con la vida en la ciudad que son de su incumbencia. Este servicio ha incorporado 25 profesionales que trabajan en colaboración con los centros educativos y el movimiento asociativo de los distritos para hacer realidad el derecho de los menores a la participación.”

Otro de los logros del ejercicio 2017 ha sido la celebración, por primera vez, de la **Semana de los Derechos de la Infancia** (del 13 al 21 de noviembre), que ha supuesto la ejecución de una campaña de difusión y la realización de actos en todos los distritos de la ciudad para la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes consistentes en talleres educativos, proyecciones de películas, y coreografía alusivas a los derechos de la infancia.



## OBJETIVO 1

FAVORECER EL  
DESARROLLO  
INTEGRAL DE NIÑOS,  
NIÑAS Y  
ADOLESCENTES Y  
PROMOVER LA  
DEFENSA DE SUS  
DERECHOS

## 1.1.- SERVICIO DE DINAMIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA.

### 1.1.1. DESCRIPCIÓN

<b>FUNDAMENTO</b>	<p>La Ley 18/1999, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, establece la creación de Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia en el seno de los Consejos Locales que existen en todos los distritos de la Ciudad.</p> <p>Se constituyen, con carácter obligatorio y permanente, como órgano de participación de los y las menores residentes en el ámbito territorial del distrito, con objeto de articular el conocimiento directo sobre los intereses y las necesidades de ese sector de población.</p> <p>Son funciones de la Comisión de Participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fomentar la participación de los y las menores en el análisis de sus demandas y la generación de alternativas para satisfacerlas.</li> <li>b) Contribuir a su integración social y al desarrollo de la participación comunitaria.</li> <li>c) Orientar la acción pública para una mejor atención a las necesidades de los y las menores.</li> <li>d) Impulsar el aprendizaje de pautas de convivencia democrática, basadas en el respeto mutuo, la integración social de la diferencia, la cooperación y la no violencia.</li> </ul> <p>La Comisión sería el órgano a través del cual las y los menores de la ciudad pueden hacer efectivo su derecho a la participación, tal y como establece el artículo 12 de la Convención de Derechos del Niño.</p> <p>Para facilitar y garantizar este derecho, el Ayuntamiento, a través de la Dirección General de Familia e Infancia, pone en marcha, en julio de 2017, el Servicio de Dinamización de la Infancia y la Adolescencia.</p>
<b>MISIÓN</b>	La finalidad de este servicio es la sensibilización, captación, formación y dinamización de los espacios participativos creados en el conjunto de los distritos municipales, mediante el impulso, apoyo y seguimiento de los Puntos de Participación de la Infancia y la Adolescencia que sirvan de soporte para la constitución de las Comisiones de Participación (COPIA) en los veintiún distritos.
<b>DESTINATARIOS</b>	Todos los niños, niñas y adolescentes de la ciudad
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Contrato de Servicios adjudicado a la Asociación TRAMA
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Cada distrito cuenta con un dinamizador/a de participación, y los de Carabanchel, Fuencarral-El Pardo y Puente de Vallecas disponen de dos dinamizadores/as, y de una coordinadora del servicio a nivel municipal. Además de estos recursos humanos, en 15 de los 21 distritos se dispone de un total de 29 dinamizadores/as, mediante contratos establecidos por cada uno de ellos.
<b>PRESUPUESTO 2017</b>	275.964,25€ (del 1 de julio al 31 de diciembre).

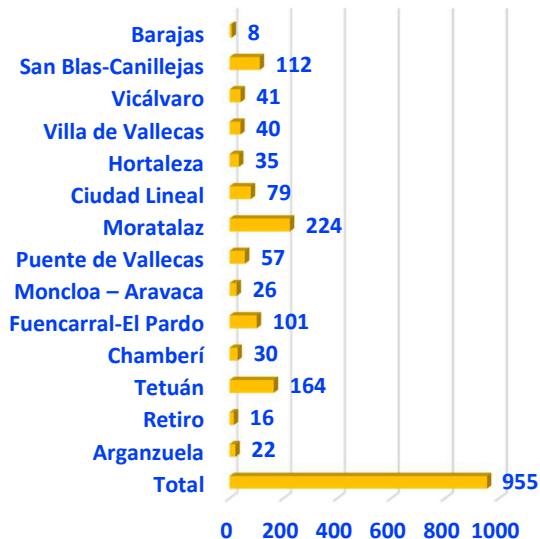
### 1.1.2. POBLACIÓN ATENDIDA

#### Población atendida

A las actividades del Servicio de Dinamización de la Participación Infantil y adolescente han asistido 955 niños y niñas.

Destacan en cuanto a número de participantes Moratalaz (224), Tetuán (164), San Blas-Canillejas (112) y Fuencarral-El Pardo (101).

Total participantes



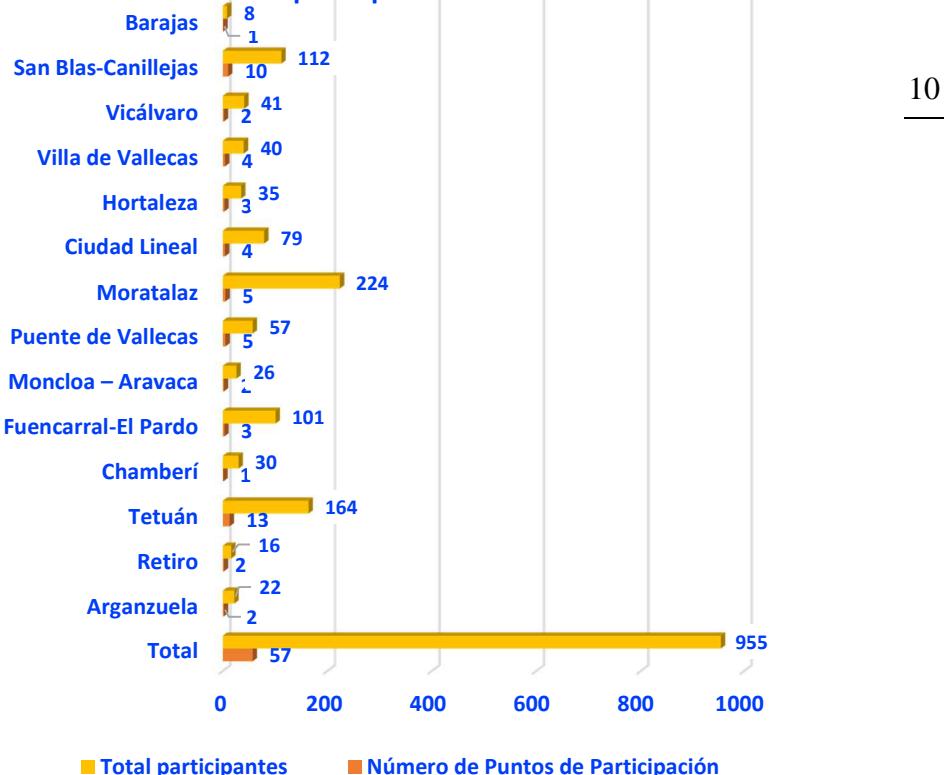
### 1.1.3. ACTIVIDADES DEL SERVICIO

#### Puntos de participación

En el segundo semestre de 2017 se han puesto en marcha 57 puntos de participación.

Los distritos con más número de puntos son Tetuán con 13 y San Blas - Canillejas con 10 Puntos.

Puntos de participación distrital y total de participantes



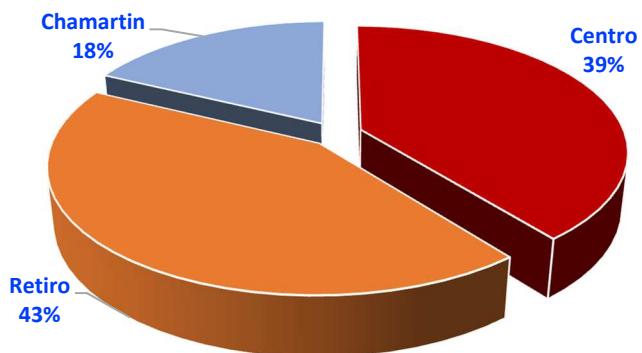


### Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia

Si bien llegaron a constituirse COPIAS en 17 distritos de la ciudad, en la actualidad sólo están funcionando de forma activa en 3 de ellos: Centro, Retiro y Chamartín.

Los niños, niñas y adolescentes participantes en estas COPIAS ascienden a 112. En cuanto a su distribución porcentual, destaca el distrito de Retiro (43%), seguido de Centro (39%) y Chamartín (18%).

### Participantes en las Comisiones de Participación de la Infancia y la Adolescencia

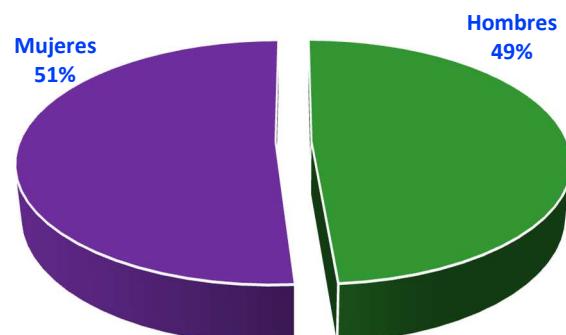


### 1.1.4. PERFIL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO

#### Sexo

En cuanto al número total de contactos, que asciende a 10.617 personas, se observa una representación por sexo, prácticamente paritaria, habiéndose contactado con un 51% de mujeres y un 49% de hombres.

#### Distribución por sexo de los niños, niñas y adolescentes contactados



#### Edad

En lo relativo a la edad, se aprecia una diferencia de casi el doble de adolescentes contactados (de 13 a 17 años), con respecto al número de niños y niñas (de 6 a 12 años).

#### Porcentaje de niños, niñas y adolescentes contactados por grupo de edad



## 1.2.- PLENOS INFANTILES

<b>ANTECEDENTES</b>	<p>La realización del Pleno Infantil se aprobó en sesión plenaria del mes de noviembre de 2011. Desde entonces y hasta finales de 2016, se han realizado un total de 8 Plenos Infantiles.</p> <p>Hasta 2015 se venía celebrando un Pleno Infantil de carácter anual, en fechas próximas al 20 de noviembre, Día Internacional del Niño, cuando se conmemora la Declaración Universal de los Derechos del Niño.</p> <p>Por deseo expreso de la actual alcaldesa, durante este mandato se han empezado a celebrar dos Plenos Infantiles Anuales. Uno donde participan las y los adolescentes, realizado en el mes de junio, y otro para la participación de niños y niñas de entre 6 y 12 años, que se celebra en el mes de noviembre.</p>
<b>OBJETIVO</b>	<p>El objetivo principal de los Plenos Infantiles es que, las y los menores de edad, puedan expresar sus ideas y propuestas a los representantes de los grupos Políticos del Ayuntamiento, para incidir directamente en la política de la ciudad, en coherencia con los nuevos proyectos de participación y transparencia que el Gobierno de la ciudad de Madrid está impulsando para el conjunto de la ciudadanía.</p>
<b>PRESIDENCIA</b>	<p>Los Plenos Infantiles están presididos por la alcaldesa, actuando de secretario el secretario del Pleno.</p> <p>Asisten representantes de todos los grupos políticos municipales: Grupo Popular, Grupo Socialista, Ciudadanos y Ahora Madrid.</p>
<b>PLENOS INFANTILES CELEBRADOS EN 2017</b>	<p><b>Séptimo Pleno Infantil (dedicado a la Adolescencia) de 14 de junio de 2017.</b></p> <p>Participaron un total <b>de 69 adolescentes</b> de las cuales 33 eran varones y 36 mujeres.</p> <p>Los 69 participantes procedían de <b>6 distritos</b> del municipio: Hortaleza, Latina, Chamartín, Moratalaz, Ciudad Lineal y San Blas-Canillejas, y eran miembros de 7 asociaciones.</p> <p>Sus propuestas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Espacio destinado para adolescentes en los Parques Municipales.</li> <li>* Uso de Bici MAD a través de la Tarjeta Joven.</li> <li>* Mantenimiento y aumento de pistas deportivas elementales en los distritos.</li> </ul>



	<p><b>Octavo Pleno Infantil de 20 de noviembre de 2016.</b></p> <p>Acudieron <b>69 menores</b> de entre 6 a 12 años, de los cuales 34 eran niños y 35 niñas, representantes de 6 distritos y 9 asociaciones.</p> <p>Los distritos participantes han sido 4: Centro, Moratalaz, Fuencarral-El Pardo y Hortaleza.</p> <p>Sus propuestas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de aseos públicos en los parques.</li> <li>• Disponibilidad de fuentes públicas en los parques.</li> <li>• Adaptación de contenedores de residuos, papeleras y demás sistemas de recogida de basuras a la altura, fuerza y estatura de los niños y niñas.</li> </ul>														
<b>DISTRIBUCIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS EN LOS PLENOS INFANTILES</b>	<p>Las propuestas formuladas en los Plenos Infantiles son distribuidas a las Áreas de Gobierno competentes para su valoración.</p> <p>Las propuestas se publican en la página web madrid.es, en el espacio de Participación Infantil. <a href="#">Propuestas Plenos de la Infancia y Adolescencia</a></p>														
<b>ASOCIACIONES INFANTILES PARTICIPANTES EN LOS PLENOS INFANTILES</b>	<p><b>Asociaciones participantes en el Pleno Adolescentes por distritos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Distritos</th> <th>Asociaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hortaleza</td> <td>La Torre de Hortaleza y Alacrán 1997</td> </tr> <tr> <td>Latina</td> <td>Masi</td> </tr> <tr> <td>Chamartín</td> <td>Jaire</td> </tr> <tr> <td>Moratalaz</td> <td>Caminar</td> </tr> <tr> <td>San Blas-Canillejas</td> <td>Aventura 2000</td> </tr> <tr> <td>Ciudad Lineal</td> <td>Barro Proyecto Jara</td> </tr> </tbody> </table>	Distritos	Asociaciones	Hortaleza	La Torre de Hortaleza y Alacrán 1997	Latina	Masi	Chamartín	Jaire	Moratalaz	Caminar	San Blas-Canillejas	Aventura 2000	Ciudad Lineal	Barro Proyecto Jara
Distritos	Asociaciones														
Hortaleza	La Torre de Hortaleza y Alacrán 1997														
Latina	Masi														
Chamartín	Jaire														
Moratalaz	Caminar														
San Blas-Canillejas	Aventura 2000														
Ciudad Lineal	Barro Proyecto Jara														



## 1.3.- SEMANA DERECHOS DE LA INFANCIA

### 1.3.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	La Semana de Derechos de la Infancia, desarrollada entre el 13 y el 21 de noviembre de 2017, buscaba sensibilizar al conjunto de la población y en especial a los niños, niñas y adolescentes, sobre los derechos recogidos en la Convención de Derechos del Niño de 1989.
<b>DESTINATARIOS</b>	Población en general, con especial incidencia en los niños, niñas y adolescentes del municipio.
<b>PARTICIPANTES</b>	894 niñas, niños y adolescentes en las actividades desarrolladas en los distritos. 250 asistentes al Concierto celebrado el 20 de noviembre en Caja de Música de Centro-Centro, con la actuación de la Banda Sinfónica Municipal
<b>PROGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	Se realizaron actividades abiertas en diversos distritos de la capital. Programa de actividades en 18 Distritos. (Ver pág. 17 y 18) Cartel de Sensibilización en 75 Líneas de autobuses de la Empresa Municipal de Transportes. Concierto celebrado el día 20 de noviembre en Caja de Música de Centro-Centro, con la actuación de la Banda Sinfónica Municipal. Pleno Infantil celebrado el 20 de noviembre de 2017 con la asistencia de 69 niños y niñas de 6 a 12 años, donde se procedió a la lectura de un manifiesto sobre la infancia aprobado por el Pleno Municipal.



TALLERES, CHARLAS,  
JUEGOS, CONCIERTOS.

# SEMANA POR LOS DERECHOS DE LA INFANCIA

*Del 13 al 21  
de NOVIEMBRE*

SDI

madrid.es

 | MADRID

## SEMANA POR LOS DERECHOS DE LA INFANCIA

13 al 21 de noviembre

El 20 noviembre se celebra en todo el mundo el *Día Universal de la Infancia*, que cada año recuerda la aprobación de la Convención sobre los *Derechos de los Niños y Niñas*, el 20 de noviembre de 1989. Esta Convención obliga a todos los gobiernos a cumplir con los 54 artículos que en ella se recogen y que hacen referencia a los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos de todos los niños y niñas.

Este año el Ayuntamiento de Madrid, fuertemente comprometido con defensa de los derechos humanos, ha programado una serie de actos a lo largo de la semana del 13 al 21 de noviembre para conmemorar esta Convención y dar a conocer tanto a niños y niñas como a sus progenitores, profesores y profesionales de salud y la intervención social todos los derechos de la Infancia.

### Actos institucionales\*:

#### XIII ENCUENTRO DE ACOGIMIENTOS EN FAMILIA EXTENSA

- Lugar: *Centro Dotacional Integrado de Arganzuela*.
- Fecha: *18 de noviembre*
- Hora: *10:00 a 15:00 horas*

#### PLENO INFANTIL

- Lugar: *Salón de Plenos del Ayuntamiento de Madrid*.
- Fecha: *20 de noviembre*
- Hora: *18:00 horas*

#### CONCIERTO DE LA BANDA SINFÓNICA MUNICIPAL CON MOTIVO DEL DÍA UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA

- Lugar: *Auditorio Caja de Música del Palacio de Cibeles*.
- Fecha: *20 de noviembre*
- Hora: *19:30 horas*

#### V JORNADA SOBRE MALTRATO INFANTIL

- Organiza: *Dirección General de Emergencias y Protección Civil. Base Central de SAMUR-PC*
- Fecha: *21 de noviembre*
- Hora: *8:30 a 19:00*

\* Se precisa invitación



## Actos en los Distritos:



DISTRITO	FECHA/HORA	LUGAR	ACTIVIDADES
Centro	14 Noviembre 17:30	Centro Cultural Puerta de Toledo <i>Gran Vía de San Francisco 2</i>	Cine forum: “Camino de a la Escuela” Lectura musical de la Convención de los Derechos del Niño
Arganzuela	17 Noviembre 17:30 - 20:30	Espacio el Puente (Matadero)	Talleres lúdicos sobre los “Derechos de la Infancia”
Retiro	18 Noviembre 10:00 - 13:00	Nave de Daoíz y Velarde <i>Plaza de Daoíz y Velarde 4</i>	Taller y exposición: “Cómo entendemos los Derechos de la Infancia.”
Salamanca	20 Noviembre 17:30 - 19:30	CAF1 <i>Calle Rafael Calvo 8</i>	Role playing sobre los “Derechos de la Infancia”
Tetuán	18 Noviembre 11:00 - 13:00	Centro Socio-Cultural Tetuán <i>Calle Bravo Murillo 241</i>	Actividad lúdica, Cuenta cuentos y Malabarista
Chamberí	13 Noviembre 17:30 - 18:30	Centro Cultural Galileo <i>Calle Galileo 39</i>	Psico Ballet Maite León
Fuencarral El Pardo	14 Noviembre 16:00 - 18:30	Parque de La Vaguada <i>Monforte de Lemos</i>	Gymkana por los “Derechos de la Infancia”
Moncloa Aravaca	15 y 17 Noviembre	Diversos Colegios del Distrito	Gymkana por los “Derechos de la Infancia”
Latina	20 Noviembre 10:00 - 19:00	Centro Cultural Sara Montiel <i>Carretera de Boadilla del Monte 40</i>	Gymkana y exposición por los “Derechos de la Infancia”

## Actos en los Distritos:



DISTRITO	FECHA/HORA	LUGAR	ACTIVIDADES
Carabanchel	15 Noviembre 17:30 - 19:00	Espacio de Igualdad Ramiro del Maeztu <i>Calle Comandante Fontanes 8</i>	Diversos juegos sobre los “Derechos de la Infancia”
Usera	18 Noviembre 12:00 - 14:00	Centro Cultural de Usera 1 <i>Avenida de Rafaela Ibarra 41</i>	Gymkana por los “Derechos de la Infancia” Espectáculo Infantil “Asly y la Paloma”
Puente de Vallecas	14 Noviembre 17:00 - 19:00	Centro Cultural Lope de Vega <i>Concejo de Teverga 1</i>	Cineforum “Camino de la Escuela”
Moratalaz	Horario Escolar	Diversos colegios públicos	Exposición sobre los “Derechos de la infancia”
Ciudad Lineal	15 Noviembre 17:00 - 19:00	Centro Cultural de la Elipa <i>Calle Santa Felicidad 39</i>	Gymkana por los “Derechos de la infancia”
Hortaleza	15 Noviembre 17:30	Centro Cultural Sanchinarro <i>Calle Princesa de Éboli 29</i>	Cineforum “Camino de la Escuela” Gymkana por los “Derechos de la infancia”
Villa de Vallecas	15 Noviembre 16:00 - 20:00	Lugar el Sitio de mi recreo <i>Calle Sierra del Torcal 12</i>	Actividad lúdica sobre “Derechos de la Infancia”
Vicálvaro	20 Noviembre 16:00	Parque de la Vicalvarada	Gymkana por los “Derechos de la Infancia”
San Blas	14 Noviembre 17:30	Centro Cultural Antonio Machado <i>Calle San Roman del Valle 8</i>	Actividad lúdica sobre “Derechos de la Infancia”

organiza

Dirección General de Familia e Infancia  
Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo



## 1.4.- RED DE ESPACIOS DE OCIO AUTOGESTIONADO PARA ADOLESCENTES “EL ENREDADERO”

### 1.4.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	<p>La red <i>El Enredadero</i> está conformada por espacios en los que la adolescencia puede reunirse y pasar su tiempo libre proponiendo y organizando sus propias actividades o iniciativas recreativas y culturales. Se trata, por tanto, de espacios autogestionado de encuentro y comunicación. Acompañados por un equipo de educadores-facilitadores los chicos y las chicas canalizan sus inquietudes generando propuestas de ocio saludable y participativo.</p> <p>En 2017 se ha consolidado El Enredadero de Retiro y se han ido incorporando a la Red los de Centro, Fuencarral el Pardo, Moratalaz y Villaverde.</p> <p>Los objetivos específicos que se persiguen son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar las relaciones entre iguales.</li> <li>• Favorecer la participación de los adolescentes en la vida social y en la toma de las decisiones que les afectan.</li> <li>• Favorecer su desarrollo personal, así como su empoderamiento y su autoestima.</li> <li>• Potenciar la tolerancia, el respeto y la aceptación de la diversidad.</li> <li>• Entrenar a los adolescentes en los valores y prácticas democráticas e igualitarias.</li> <li>• Proveer de un espacio seguro que permita el desarrollo de actividades de ocio saludable.</li> <li>• Generar un proceso de autogestión del espacio y de las actividades que se lleven a cabo.</li> </ul>
<b>DESTINATARIOS</b>	Adolescentes de 12 a 17 años de edad de la ciudad de Madrid interesados en participar en un espacio de ocio y encuentro en el que poder llevar a cabo actividades recreativas y culturales que favorezcan su desarrollo y socialización.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	El acceso a estos espacios es libre para los y las jóvenes que quieran acudir. Para asistir con regularidad es necesario que aporten la autorización de sus padres y madres o responsables legales.
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Sin aportación económica de los usuarios y las usuarias
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Se gestiona a través de un convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la Federación INJUCAM para la Promoción de la Infancia y la Juventud



<b>UBICACIÓN</b>	<p>Existen 5 espacios de ocio que están ubicados en los siguientes distritos y direcciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro: Plaza de Daoíz y Velarde, 4. 28007 Madrid. Metro Pacífico.</li> <li>• Centro: C/ Cuesta Ramón, 3. 28005 Madrid. Metro Opera.</li> <li>• Moratalaz: C/ del Arroyo Belincoso, 11. 28030 Madrid. Metro Vinateros.</li> <li>• Villaverde: C/ María Martínez Oviol, 12. 28021 Madrid. Metro Cruce Villaverde.</li> <li>• Fuencarral el Pardo: Avenida de Monforte de Lemos, 36-38. 28029 Madrid. Metro Barrio del Pilar/Peña Grande.</li> </ul>
<b>SERVICIOS</b>	<p>A través de este proyecto se ofrece a la adolescencia un local donde poder proponer y ejecutar sus actividades, promoviendo un proceso de desarrollo individual y grupal, posibilitando un espacio de comunicación donde primen los hábitos saludables y la promoción de la salud.</p> <p>Los centros cuentan con la presencia de personal facilitador que dinamiza y supervisa las actividades planificadas por los y las participantes ayudándoles a adquirir las habilidades, actitudes y competencias necesarias para participar activa y conscientemente en la construcción de su ocio y ocupación de su tiempo libre.</p> <p>Con carácter general los horarios de apertura son:</p> <p>Lunes a Jueves, de 16 a 20 horas.</p> <p>Viernes, de 17 a 21 horas.</p> <p>Sábado, de 12 a 14:30 horas.</p> <p>Domingo, de 12 a 14:30 horas y de 16:30 a 20 horas.</p> <p>Excepto en el distrito de Villaverde en el que el espacio de ocio permanece cerrado los domingos y el de Fuencarral el Pardo que sólo abre los sábados y domingos.</p>
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	<p>Se han mantenido reuniones en los nuevos espacios con los responsables de las Juntas Municipales, Servicios Sociales y de Educación.</p> <p>Para el seguimiento y supervisión de los espacios de ocio se realizan coordinaciones periódicas entre los responsables de la Dirección General de Familia e Infancia del Ayuntamiento de Madrid, los responsables de la Federación INJUCAM y el personal educativo del proyecto.</p>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<p>Un coordinador del proyecto interlocutor con la administración.</p> <p>17 educadores/facilitadores distribuidos entre los cinco espacios en función del horario de apertura. En Retiro, Centro y Moratalaz 4 profesionales en cada uno de ellos, en Villaverde 3 y en Fuencarral El Pardo 2.</p> <p>Su función es acompañar a los menores durante su permanencia en el centro y colaborar en la organización de las actividades.</p>



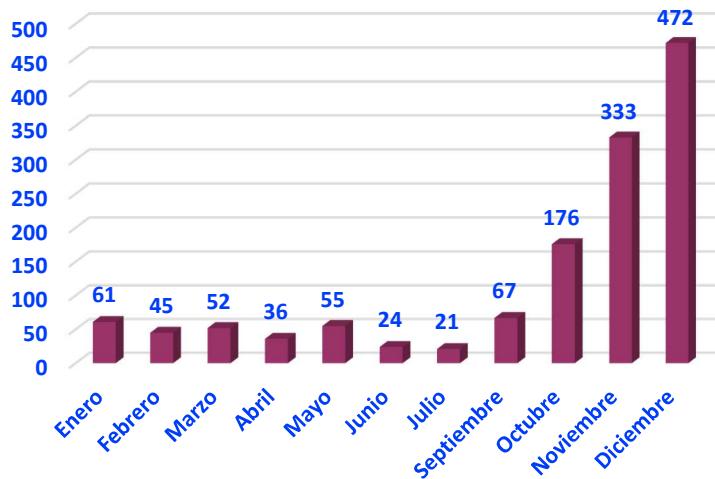
<b>PRESUPUESTO</b>	En 2017 el coste total del proyecto ascendió a 164.740 euros. La financiación del Ayuntamiento de Madrid ha ascendido a 160.740 euros. La financiación de Federación INJUCAM a 4.000 euros.
--------------------	---

#### 1.4.2.- POBLACIÓN ATENDIDA

**Participantes  
Espacios de Ocio para  
Adolescentes**

El total de chicos y chicas que acudieron a los Espacios de Ocio durante el 2017 ascendió a 1.342.

**Evolución total participantes en los Espacios de Ocio**



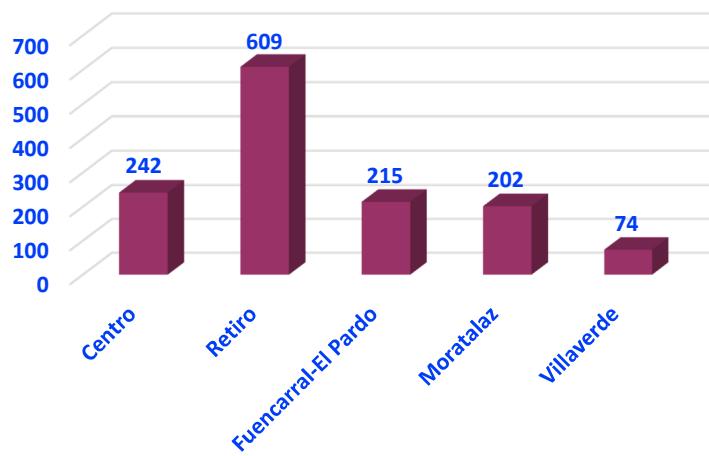
La distinta afluencia se debe al hecho de que los Espacios se han ido abriendo en diferentes fechas, en función de la disponibilidad y acondicionamiento de los locales.

Retiro abre durante todo el año (salvo en agosto).

A lo largo del mes de octubre se abren el de Moratalaz, Fuencarral y Centro.

El centro de Villaverde se abre en el mes de diciembre.

**Total participantes por Espacio de Ocio**



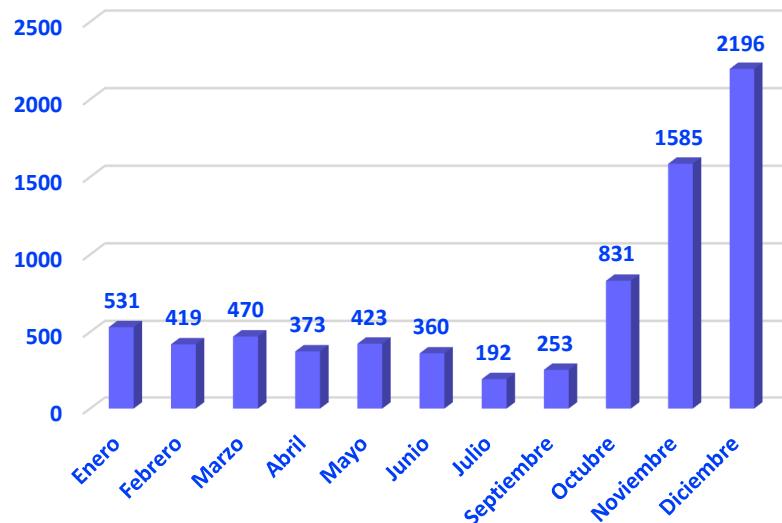
### Asistencias en los Espacios de Ocio para Adolescentes

Si valoramos cada vez que un o una adolescente acude a algún Espacio, durante el 2017 se han registrado 7.633 asistencias.

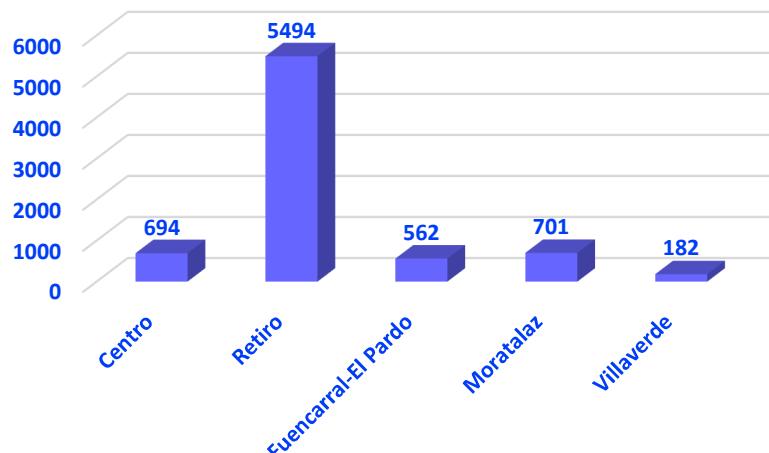
Se observa en el gráfico un aumento significativo desde octubre, con la incorporación de 3 Espacios y en diciembre de otro más.

Se confirma adherencia al recurso si se correlacionan las asistencias por centros.

Evolución total asistencias en los Espacios de Ocio

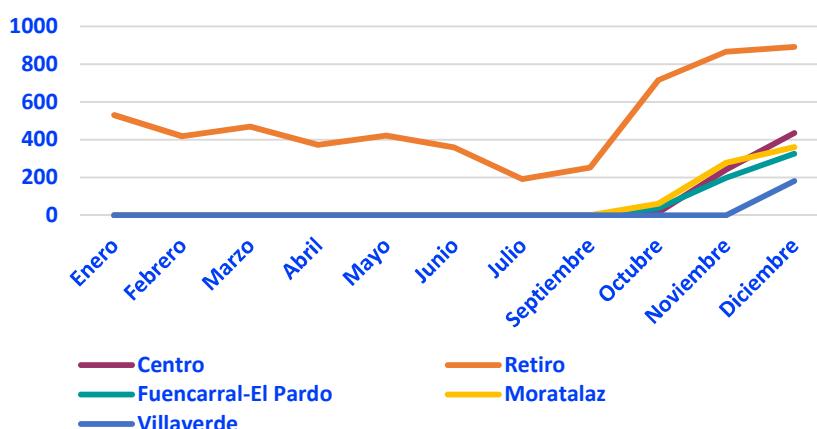


Total asistencias por Espacios de Ocio



En todos los Espacios la evolución es ascendente; por un lado los chicos y chicas repiten su asistencia y por otro acuden otros nuevos.

Evolución asistencias por Espacios de Ocio



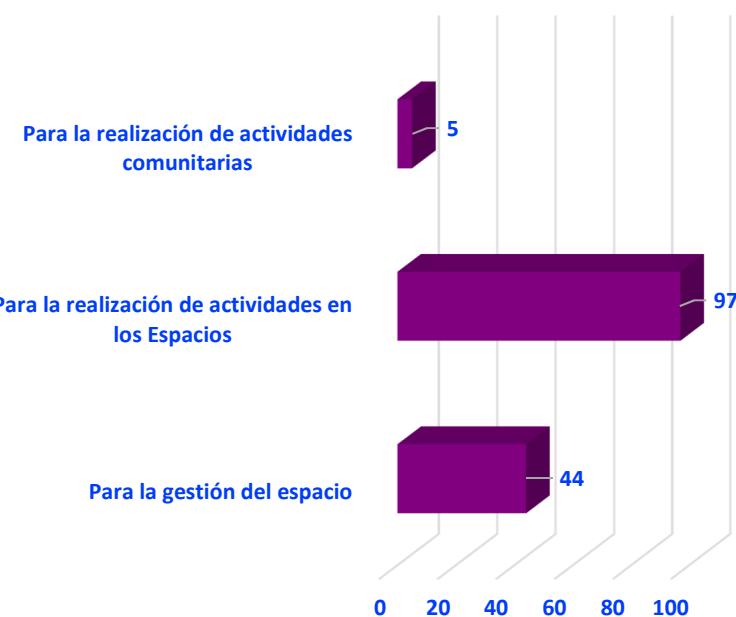


### 1.4.3.- ACTIVIDADES

#### Presentación de propuestas

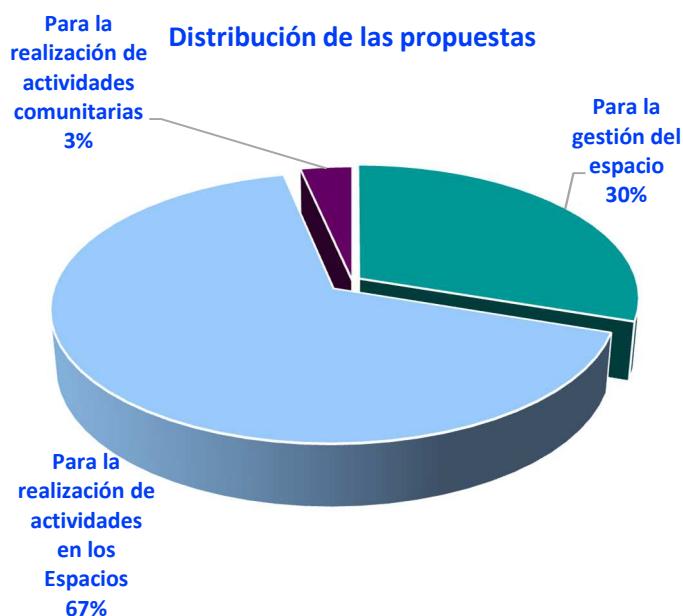
Uno de los aspectos fundamentales de este proyecto es que los y las participantes proponen y deciden las actividades que van a realizar; por este motivo las propuestas van cambiando en función de los intereses grupales y de la marcha de los procesos de participación.

#### Propuestas realizadas por los y las participantes

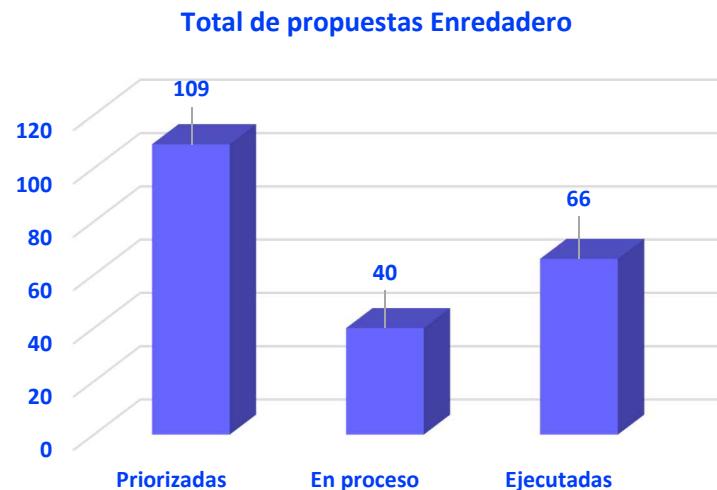


23

Tal y como se observa en el gráfico, gran parte de las propuestas realizadas por las y los adolescentes están relacionadas con la realización de actividades a desarrollar en los Espacios.



En 2017 las chicas y los chicos participantes formulan 146 propuestas; de éstas priorizan 109, ejecutan 66 y las 40 restantes de las priorizadas están en proceso de ejecución tras haber descartado 3 de las propuestas priorizadas.

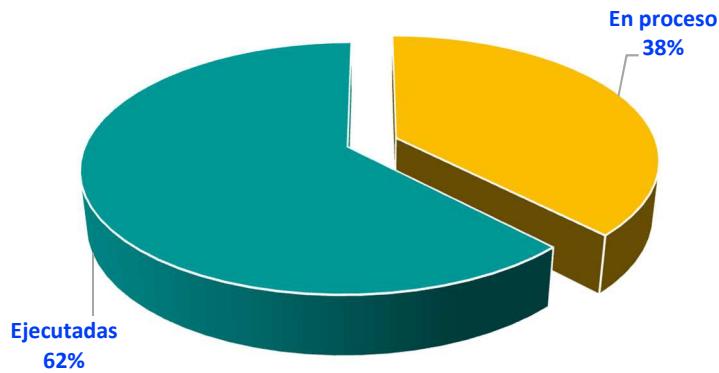


#### Gestión de propuestas

El 62% de las actividades priorizadas han sido ejecutadas.

Se pone en valor el interés de los y las participantes así como el acompañamiento de los y las facilitadores en la ejecución de las propuestas.

#### Gestión de las propuestas priorizadas





#### 1.4.4.- CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES

##### Satisfacción de los y las participantes

La valoración y grado de satisfacción de los y las adolescentes participantes en los Espacios de Ocio se han recogido a través de cuestionarios anónimos y voluntarios.

La valoración media de los y las participantes en los espacios de ocio se sitúa por encima del 9 sobre 10.

##### Grado de satisfacción de los y las participantes

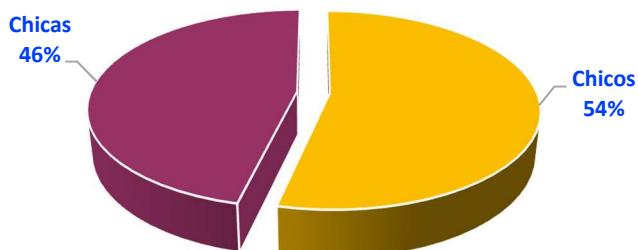


#### 1.4.5.- PERFIL DE LOS Y LAS PARTICIPANTES

##### Sexo

Aunque la asistencia de chicos es en general superior a la de las chicas, los datos globales indican que solo hay entre ellos una diferencia porcentual de 8 puntos.

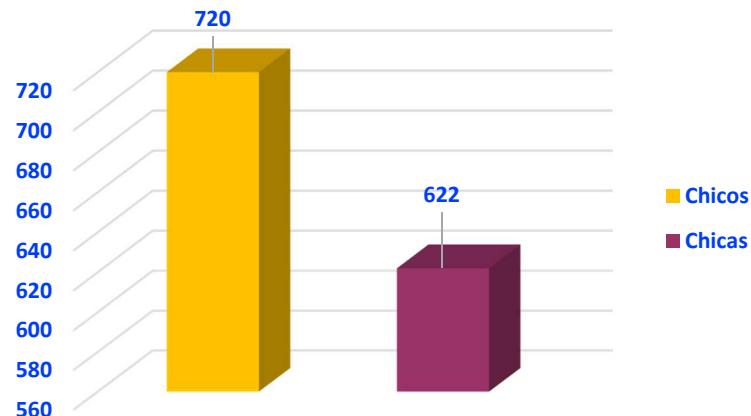
##### Sexo participantes



25

##### Participantes por sexo

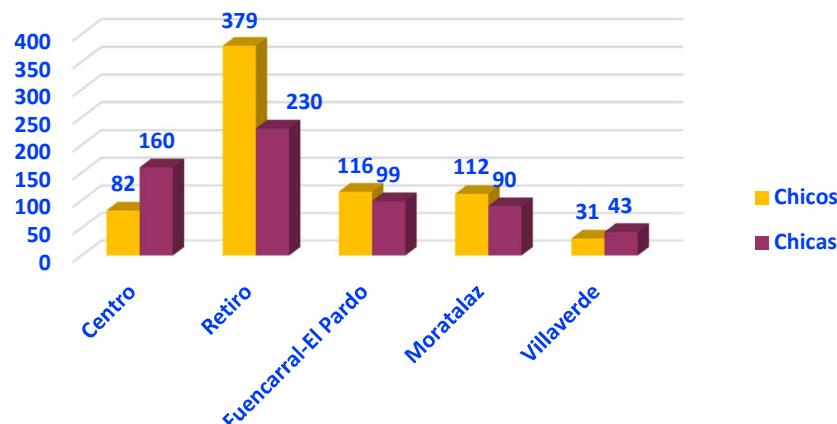
El acceso y asistencia de las chicas a los Espacios es menor, sin embargo se implican más en los procesos participativos y asumen una mayor responsabilidad en las tareas de gestión y de organización.





En Retiro es donde hay una mayor desproporción entre la participación de chicos y chicas. Se está trabajando para compensarlo, enfatizando preventivamente el trabajo desde la perspectiva de género.

### Participantes de cada centro por sexo

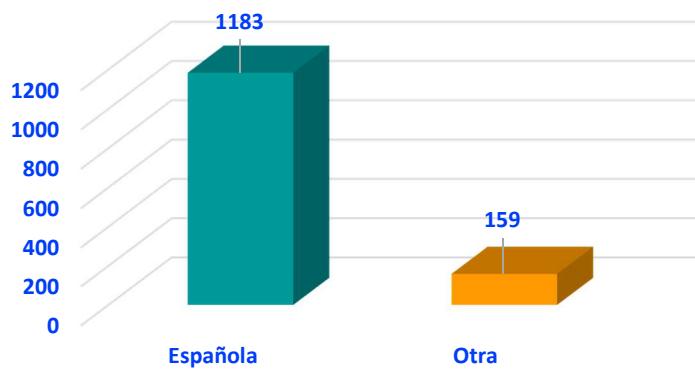


### Nacionalidad participantes

El número de adolescentes de nacionalidad española supera el de otras nacionalidades.

En datos porcentuales, los y las adolescentes de nacionalidad española representan un 88% del total.

### Nacionalidad de los y las participantes

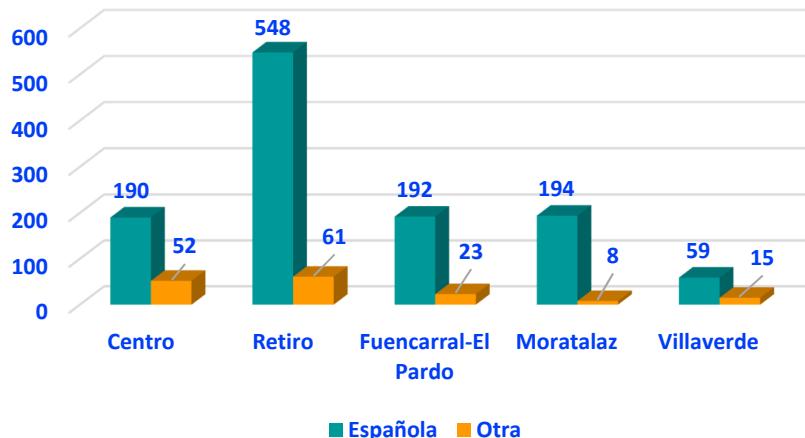


26

### Nacionalidad de los y las participantes por centro

La mayoría de los grupos son multiculturales en su naturaleza con miembros que son inmigrantes de segunda generación.

La distribución de datos, respecto a nacionalidad, es proporcional en todos los distritos, estando más representada la española.





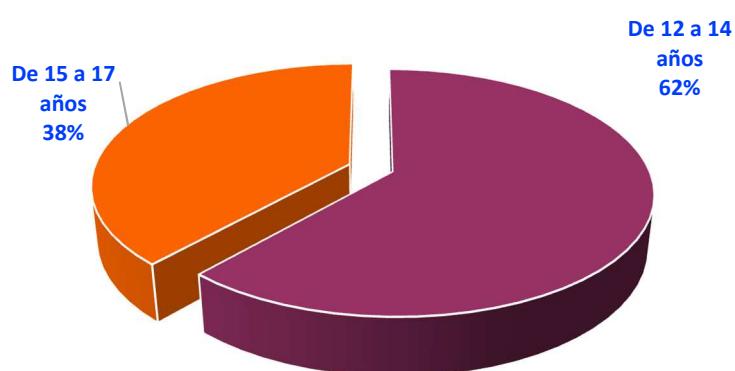
### Edad participantes

Se pueden definir claramente dos grupos de participantes. El de 12 a 14 años está muy representado, lo que resulta positivo al favorecer un trabajo a más largo plazo.

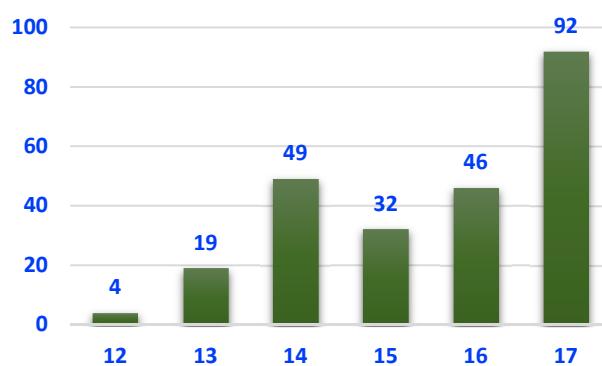
En el de 15 a 17 años encontramos potenciales líderes naturales, presentando una mayor competencia en los procesos participativos.

Centro es el único espacio en el que la asistencia del grupo de mayor edad supera en gran proporción al otro grupo. Por el contrario la edad de 12 años apenas queda representada. La mayoría de las y los participantes se han vinculado al proyecto, manteniendo una asistencia regular.

### Distribución porcentual de la edad de los y las participantes

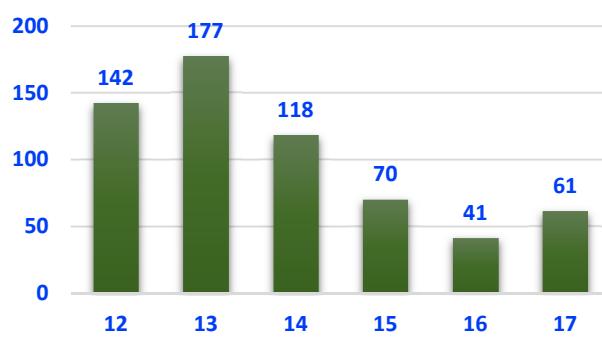


### Edad Participantes Espacio Centro



27

### Edad Participantes Espacio Retiro

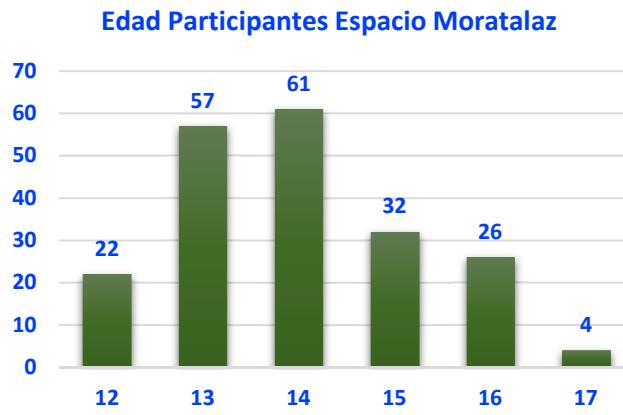


En Retiro la distribución por edades está más equilibrada que en otros. Es previsible que el grupo de edad de los mayores aumente a medida que se afiance el proyecto, que los y las adolescentes crezcan en ellos y se consolide la línea de trabajo.

En Fuencarral El Pardo la participación es mayor entre los de 12 y 15 años.



En Moratalaz está más representada la franja de edad de los 13 a los 15 años, lo que viene siendo la tendencia habitual en términos globales.



En Villaverde el grupo de edad menos representado es el de 12 años.  
En el rango de edad de 13 a 17 años las asistencias son muy similares.





## 1.5.- PROYECTO DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN AFECTIVO-SEXUAL PARA JÓVENES

### 1.5.1.- DESCRIPCIÓN

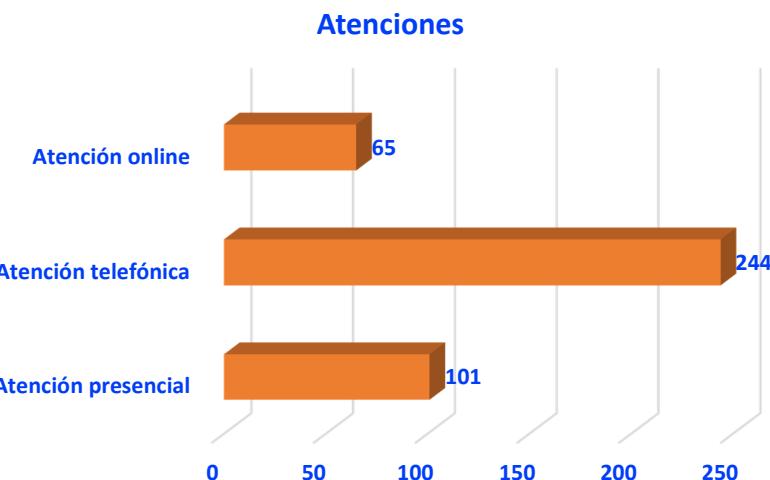
<b>MISIÓN</b>	Garantizar una vivencia afectivo-sexual positiva en jóvenes y adolescentes, desde la perspectiva de la salud sexual y reproductiva, no sólo como la mera ausencia de dificultades o vulnerabilidades, sino como un estado general de bienestar físico, psicológico y social en relación con la afectividad, la sexualidad y la reproducción.
<b>DESTINATARIOS</b>	Jóvenes y adolescentes.
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Convenio de Subvención con Federación de Planificación Familiar

### 1.5.2.- ACTIVIDAD DEL RECURSO

#### Atenciones realizadas.

A lo largo de 2017 se han contabilizado un total de 410 atención a través de los distintos canales: telefónico (244), presencial (101) y online (65).

Se considera que tiene un impacto importante en el grado de atención a situaciones de necesidad en adolescentes el mantener este servicio abierto durante los fines de semana.

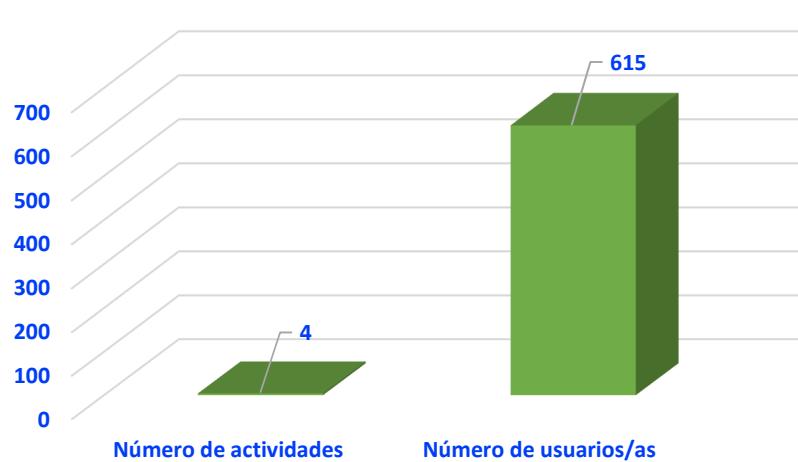




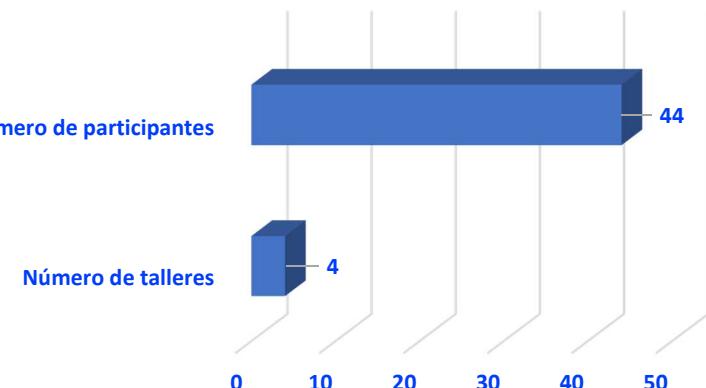
<b>Visitas a la página web del Centro Joven.</b>	La página web del Centro Joven registró un total de 6.261 visitas durante el periodo analizado.
--	---

**Actividades de difusión.**

Se realizaron 4 actividades con un total de 615 usuarias y usuarios.

**Talleres de educación sexual.**

Durante ese periodo se llevaron a cabo 4 talleres con 44 personas participantes.

**Talleres de educación sexual**



## OBJETIVO 2

**PREVENIR EL RIESGO  
DE EXCLUSIÓN SOCIAL  
DE NIÑOS, NIÑAS Y  
ADOLESCENTES E  
INTERVENIR PARA  
MINIMIZAR SUS  
CONSECUENCIAS**

## 2.1.- PROGRAMA DE APOYO SOCIOEDUCATIVO Y PRELABORAL PARA ADOLESCENTES (ASPA)

### 2.1.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	<p>El Programa ASPA (Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes) está orientado a compensar déficit personales, familiares y sociales presentes en adolescentes y jóvenes madrileños que se encuentran en situación de riesgo o conflicto social; a través de un conjunto de actuaciones de carácter educativo, formativo, de atención psicológica, prevención de la violencia y de apoyo prelaboral.</p> <p>Implica una atención especializada para promover actuaciones en un escenario donde el clima familiar es conflictivo y en el que los padres no están en condiciones de prestarles los apoyos emocionales y materiales que necesitan, evitando, de este modo, que su deterioro lleve a otras situaciones de conflicto social o a la necesidad de adopción de una medida legal de protección de guarda o de tutela, que suponga la separación de su núcleo familiar.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenir o paliar los déficits personales, afectivos, relaciones, familiares y educativos de los adolescentes.</li> <li>- Desarrollar en los y las adolescentes y jóvenes con conductas violentas la toma de conciencia de los derechos y obligaciones que conlleva la vida en sociedad.</li> <li>- Facilitar a la familia de los adolescentes en situación de desprotección social un apoyo especializado tendente a la adquisición de habilidades, competencias y recursos que les permitan afrontar los problemas tanto de educación como de relación con sus hijos.</li> <li>- Promover la inserción sociolaboral de jóvenes en situación de riesgo o de exclusión social.</li> </ul>
<b>DESTINATARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adolescentes y jóvenes entre 12 y 18 años en situación de desprotección social.</li> <li>- Adolescentes y jóvenes entre 12 y 18 años que de forma individual o a través de su integración en grupos organizados protagonicen actos de violencia hacia sus iguales, sus adultos de referencia y otros miembros de la sociedad, habiendo causado o existiendo riesgo de causar daño a terceros.</li> <li>- Familias que presentan graves dificultades en el ejercicio de sus funciones parentales, comprometiendo el adecuado desarrollo del adolescente.</li> <li>- Jóvenes entre 16 y 21 años, que por factores personales, familiares y sociales, hayan abandonado procesos previos de inserción social y escolar y se encuentren inmersos en situaciones de riesgo de exclusión o exclusión social, necesitando de una intervención integral, previa a su incorporación al mundo laboral.</li> </ul>



<b>FORMA DE ACCESO</b>	<p>El acceso a ASPA se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por derivación de los Servicios de Atención Social Primaria</li> <li>- A través de acuerdos alcanzados en los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) o en las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF)</li> <li>- Por iniciativa propia o a través de la red social.</li> </ul>																								
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Sin aportación económica de usuarios/as.																								
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<p>Contrato de servicios</p> <p>Empresa adjudicataria: UTE Asociación Centro Trama y Fundación Cruz de los Ángeles.</p>																								
<b>DISPOSITIVOS</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ASPA</th> <th>DIRECCIÓN</th> <th>ZONIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>1</b></td><td>C/ Castilla 20 28039 – Madrid Distrito de Tetuán</td><td>Centro Tetuán Chamberí Fuencarral-El Pardo Moncloa-Aravaca Chamartín</td></tr> <tr> <td><b>2</b></td><td>C/ Postdam, 1 28032 – Madrid Distrito de Ciudad Lineal</td><td>Moratalaz Ciudad Lineal Hortaleza San Blas-Canillejas Barajas</td></tr> <tr> <td><b>3</b></td><td>C/ Del Hierro 17 28045 - Madrid Distrito de Arganzuela</td><td>Villaverde Usera Arganzuela Retiro Salamanca</td></tr> <tr> <td><b>4</b></td><td>C/ Patrimonio de la Humanidad, 37 28054 – Madrid Distrito de Carabanchel</td><td>Latina Carabanchel</td></tr> <tr> <td><b>5</b></td><td>Vicálvaro C/Fuente de San Pedro, 6 Anexo a CEIP Alfonso X 28032- Madrid Distrito de Vicálvaro</td><td>Puente de Vallecas Vicálvaro Villa de Vallecas</td></tr> <tr> <td></td><td>Cañada Real Carretera vertedero municipal Valdemingómez 157 Distrito de Villa Vallecas</td><td></td></tr> </tbody> </table>				ASPA	DIRECCIÓN	ZONIFICACIÓN	<b>1</b>	C/ Castilla 20 28039 – Madrid Distrito de Tetuán	Centro Tetuán Chamberí Fuencarral-El Pardo Moncloa-Aravaca Chamartín	<b>2</b>	C/ Postdam, 1 28032 – Madrid Distrito de Ciudad Lineal	Moratalaz Ciudad Lineal Hortaleza San Blas-Canillejas Barajas	<b>3</b>	C/ Del Hierro 17 28045 - Madrid Distrito de Arganzuela	Villaverde Usera Arganzuela Retiro Salamanca	<b>4</b>	C/ Patrimonio de la Humanidad, 37 28054 – Madrid Distrito de Carabanchel	Latina Carabanchel	<b>5</b>	Vicálvaro C/Fuente de San Pedro, 6 Anexo a CEIP Alfonso X 28032- Madrid Distrito de Vicálvaro	Puente de Vallecas Vicálvaro Villa de Vallecas		Cañada Real Carretera vertedero municipal Valdemingómez 157 Distrito de Villa Vallecas	
	ASPA	DIRECCIÓN	ZONIFICACIÓN																						
<b>1</b>	C/ Castilla 20 28039 – Madrid Distrito de Tetuán	Centro Tetuán Chamberí Fuencarral-El Pardo Moncloa-Aravaca Chamartín																							
<b>2</b>	C/ Postdam, 1 28032 – Madrid Distrito de Ciudad Lineal	Moratalaz Ciudad Lineal Hortaleza San Blas-Canillejas Barajas																							
<b>3</b>	C/ Del Hierro 17 28045 - Madrid Distrito de Arganzuela	Villaverde Usera Arganzuela Retiro Salamanca																							
<b>4</b>	C/ Patrimonio de la Humanidad, 37 28054 – Madrid Distrito de Carabanchel	Latina Carabanchel																							
<b>5</b>	Vicálvaro C/Fuente de San Pedro, 6 Anexo a CEIP Alfonso X 28032- Madrid Distrito de Vicálvaro	Puente de Vallecas Vicálvaro Villa de Vallecas																							
	Cañada Real Carretera vertedero municipal Valdemingómez 157 Distrito de Villa Vallecas																								



<b>SERVICIOS</b>	<p>A través de este programa se ofrecen tres proyectos diferentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Proyecto de apoyo socioeducativo</b>, dirigido a adolescentes de 12 a 18 años, en situación de desprotección social tendente a garantizar un desarrollo evolutivo armónico en sus aspectos personales , afectivos relaciones, familiares y educativos, compensando las carencias que sus padres o tutores no pueden cubrir.</li> <li>- <b>Proyecto de prevención temprana de situaciones de violencia</b>, dirigido a menores de entre 12 y 18 años, en situación de conflicto social.</li> <li>- <b>Proyecto de apoyo prelaboral</b>, dirigido a adolescentes y jóvenes de edades comprendidas entre los 16 y los 21 años, en riesgo de exclusión social.</li> </ul> <p>Dentro del marco de estos tres proyectos se desarrollan otros subprogramas específicos con aquellos colectivos de adolescentes en situación de especial vulnerabilidad como son, entre otros: adolescentes y madres jóvenes con hijos a cargo, adolescentes y jóvenes inmigrantes o en situación de calle.</p> <p>El horario de funcionamiento del servicio es de 10:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y los sábados para la realización de actividades planificadas. No obstante, los menores en edad de escolarización obligatoria participarán en aquellas actividades que se lleven a cabo en horario no lectivo.</p> <p>Las actuaciones profesionales con los adolescentes y sus familias, así como con los jóvenes, se efectúan tanto en los lugares de su vida cotidiana (domicilio familiar, centros educativos, equipamientos de ocio, culturales o deportivos a los que acudan), como en cada uno de los cinco centros de referencia con los que cuenta el Programa.</p>
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	<p>El Programa ASPA se coordina con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los Centros de Servicios Sociales de cada uno de los 21 distritos municipales a través de reuniones de seguimiento y evaluación de los casos.</li> <li>- Con los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) así como con las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF), en aquellos casos que sea necesario.</li> <li>- Con los profesionales de otros organismos, entidades, asociaciones y espacios propios de coordinación de diferentes distritos.</li> <li>- Con el Departamento de Programas Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia de la Dirección General de Familia e Infancia, responsable de la gestión del programa.</li> </ul>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<p>Cada centro ASPA cuenta con un equipo formado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 coordinador</li> <li>- 2 psicólogos</li> <li>- 8 técnicos</li> <li>- 2 administrativos que comparten los 5 centros</li> </ul> <p>En el conjunto de todo el programa, se cuenta con 57 profesionales .</p>
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	1.850.393,04 €



## 2.1.2.- POBLACIÓN ATENDIDA

### Datos de atención individual y grupal

La estabilidad en la ubicación de los centros y el trabajo desarrollado por los y las profesionales de este recurso tiene una repercusión positiva en el programa, con un aumento en la atención del 12% respecto del año anterior.

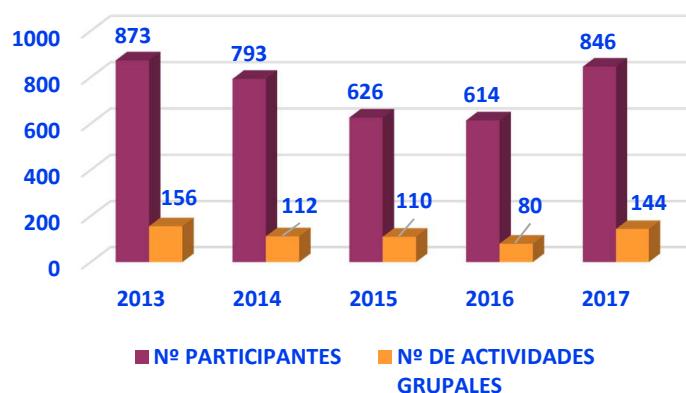
La atención individual en el año 2017 en los distintos proyectos asciende a 3.006 jóvenes y adolescentes.

### Datos de atención individual por proyecto 2013-2017



También se incrementa la atención grupal con un aumento de participantes del 38% y las actividades programadas suponen un 80% más que en el 2016.

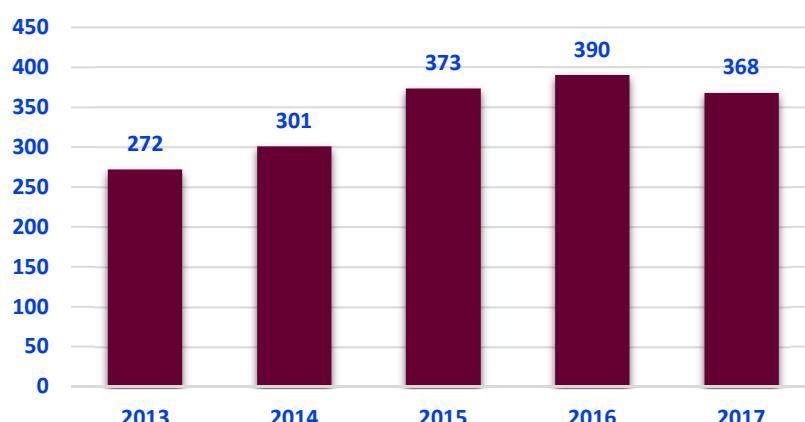
### Datos de atención grupal 2013-2017



### Familias atendidas

Si bien en la comparativa de los cuatro años anteriores se produjo un incremento en la atención a las familias, en el 2017 descendió un 6% respecto del año anterior, rompiéndose la tendencia de los últimos cuatro años.

### Número de familias atendidas 2013-2017

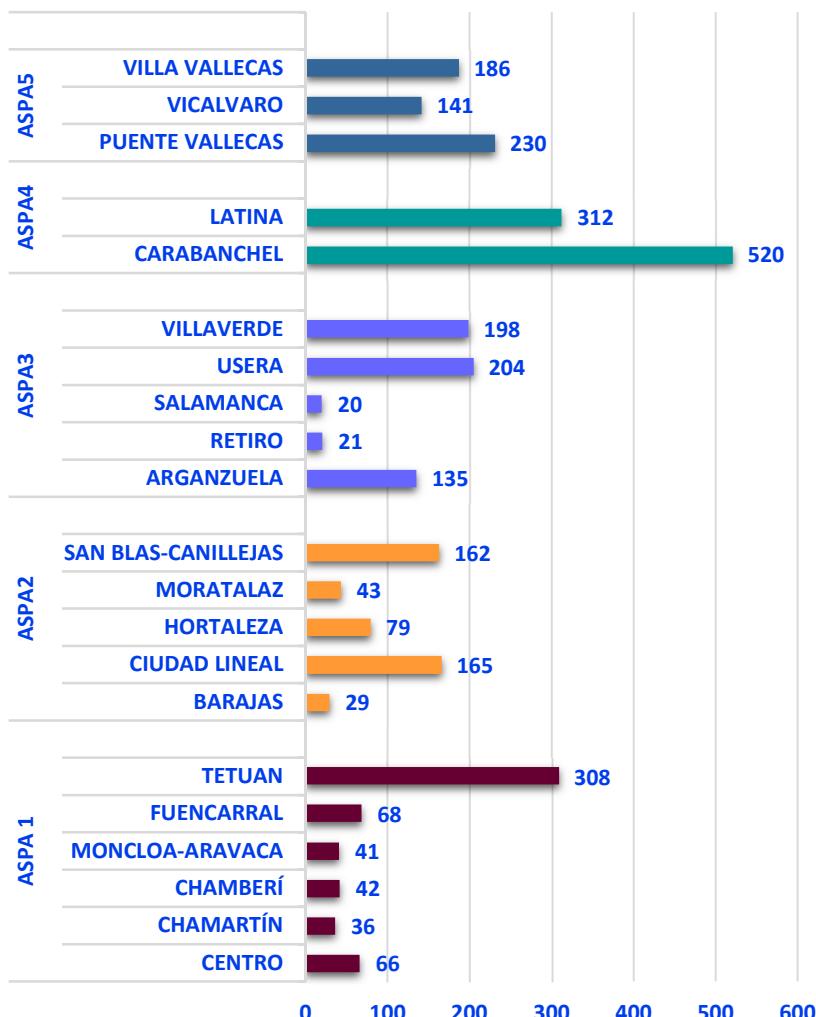




### Datos de atención individual por distrito

Los distritos en los que más población se ha atendido han sido los de Carabanchel y Latina. Siguen en número de participantes los distritos de Tetuán, Puente Vallecas y Usera.

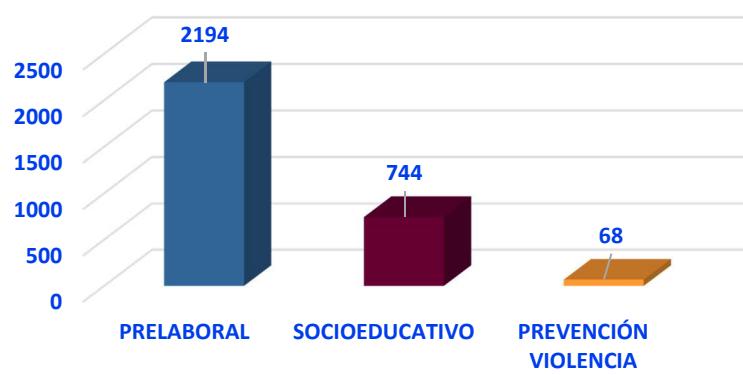
### Datos de atención individual por distrito 2017



### Datos atención individual por proyectos

Siguiendo la tendencia de años anteriores, el proyecto de apoyo prelaboral es el que mayor número de participantes registra; supone un 73% del total de la atención individual, seguido del proyecto de apoyo socioeducativo, con un 25% y el de prevención de la violencia, con un 2%.

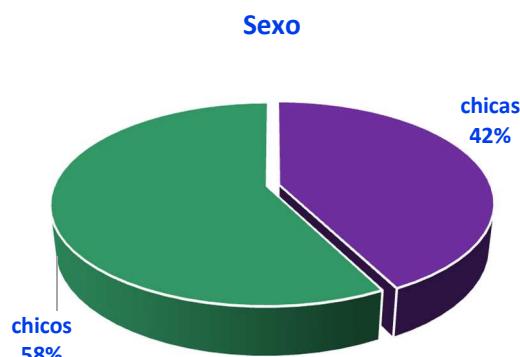
### Datos atención individual por proyectos





### Datos de atención individual por sexo

La distribución de los chicos y las chicas participantes en el programa es desigual, con una diferencia de 16 puntos porcentuales. En números absolutos los chicos son 1.732 y las chicas 1.274.



### Datos de atención individual por nacionalidad

La participación de españoles es muy superior a la de extranjeros, un 72% frente a un 28%. Esta diferencia es debida, en parte, a que muchos chicos y chicas que son de nacionalidad española son, sin embargo, de origen extranjero.

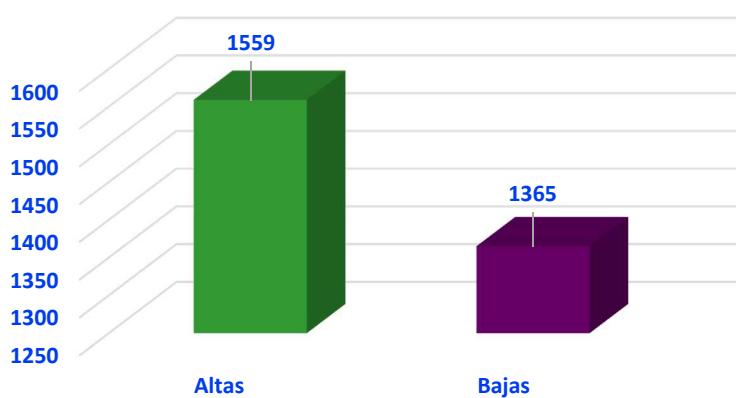


37

### Datos de atención individual: altas y bajas

A lo largo de 2017 se han producido en el programa 1.559 altas nuevas, lo que supone que el 52% de las chicas y los chicos atendidos se han incorporado este año al programa y 1.447, el 48% restante, continúan en intervención desde al año anterior.

### Datos de atención individual 2017





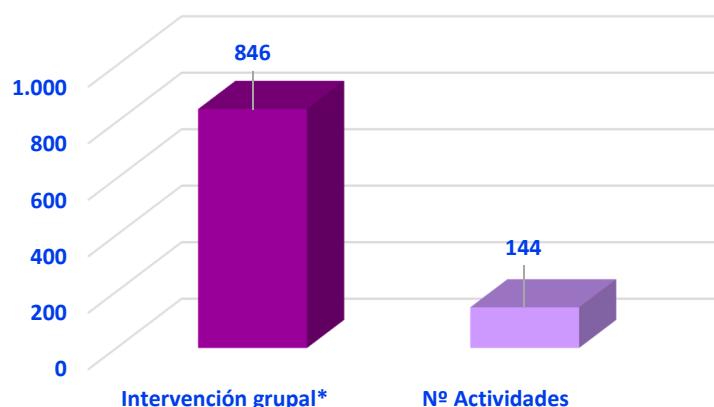
### 2.1.3.- ACTIVIDADES Y SERVICIOS

#### 2.1.3.1.- Proyecto Socioeducativo y de Prevención de la Violencia

##### Datos de intervención grupal

La intervención individual se complementa con la atención grupal. 846 chicos y chicas, el 28% del total de participantes, se han beneficiado de las 144 actividades realizadas desde el Programa.

##### Datos de atención grupal en proyecto socioeducativo y prevención violencia

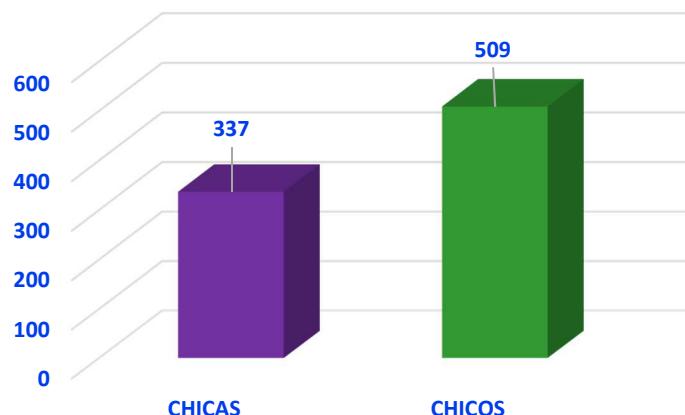


\*Participantes diferentes

El 60% del total de participantes en actividades grupales han sido chicos y el 40% restante chicas, manteniéndose la tendencia observada en los datos globales de atención.

38

##### Intervención grupal por sexo



##### Intervención grupal por nacionalidad

La distribución, atendiendo a la nacionalidad, de los asistentes a las actividades grupales es de un 69% de nacionalidad española y un 31% de nacionalidad extranjera, muy similar a los datos globales.



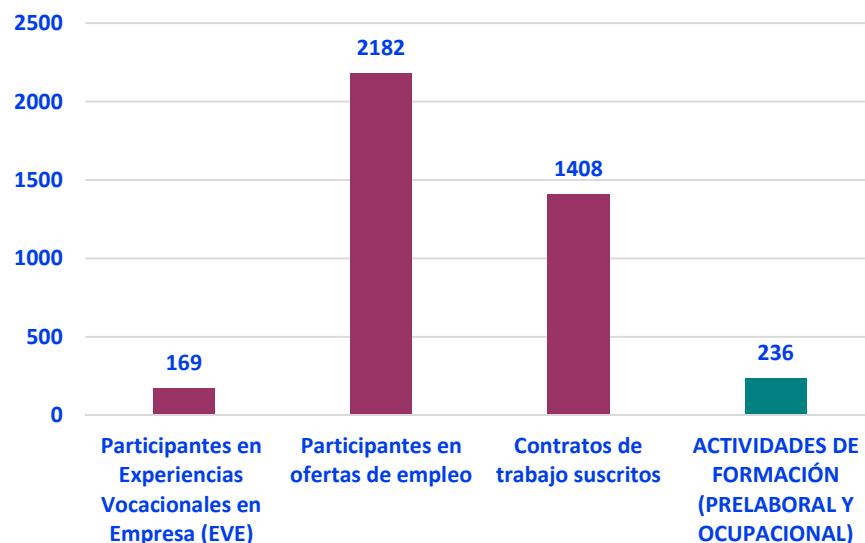


### 2.1.3.2.- Proyecto de Apoyo Prelaboral

#### Datos participantes en procesos de formación y empleo

236 jóvenes han mejorado su formación y capacitación para el empleo gracias a las actividades de formación, prelaborales y ocupacionales, ofertadas desde el Programa. Otros 169 han tenido la oportunidad de conocer el trabajo real desarrollado en la empresa participando durante un periodo aproximado de un mes en las “experiencias vocacionales en empresa”. 1408 chicos y chicas han accedido a un empleo gracias a la intermediación del programa ASPA

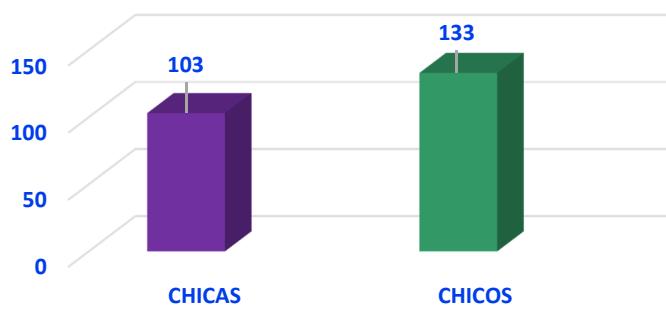
#### Datos participantes en procesos de formación y empleo



#### Datos participantes en actividades de formación (prelaboral y ocupacional)

Teniendo en cuenta la participación por sexo, el 56% del total de los participantes son chicos y el 44% chicas.

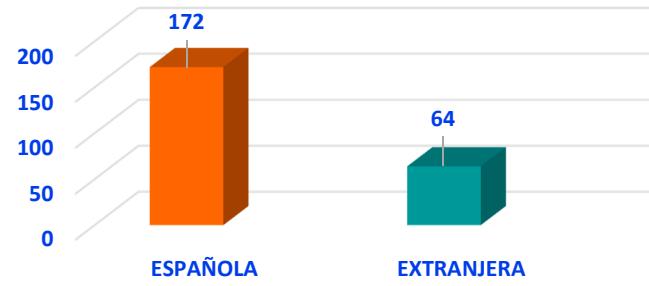
#### Participantes en actividades de formación (prelaboral y ocupacional) por sexo



Si atendemos a la nacionalidad de los participantes, en el 73% es española frente a un 27% extranjera.

Las actividades prelaborales y ocupacionales organizadas en ASPA han sido muy diversas y responden a las necesidades que se detectan en el mercado laboral.

#### Participantes en actividades de formación (prelaboral y ocupacional) por nacionalidad



### Datos participantes en actividades de empleo

A las 2182 ofertas de trabajo gestionadas se han presentado un 52% de chicos y un 48% chicas.

De los 1408 contratos suscritos, consiguen la inserción laboral un 52% de chicos y un 48% de chicas, lo que resulta en consonancia con la proporción de chicos y chicas candidatos a esos empleos.

De los 169 participantes en EVE, el 56% son chicos y el 44% chicas.

Al ser, las Experiencias Vocacionales en las Empresas, una figura que precisa de criterios técnicos y legales que le den mayor garantía jurídica, ha sido necesario interrumpirlas en espera de una regulación legal.

### Datos participantes actividades empleo por sexo

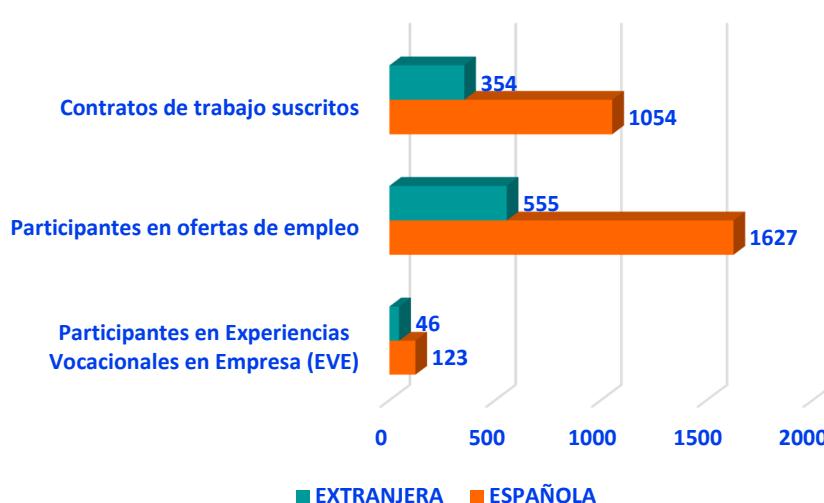


40

La nacionalidad, de los participantes en las ofertas de empleo y los contratos de trabajo suscritos, se reparte entre un 75% de españoles y un 25% de extranjeros.

En cuanto a los participantes en EVEs, el 73% son de nacionalidad española y el 27% extranjera.

### Datos participantes actividades empleo por nacionalidad



### 2.1.3.3.- Actividades comunes del Programa ASPA

#### Actuaciones profesionales

De las múltiples actuaciones profesionales destacan las 23.340 gestiones telefónicas significativas, las 8.604 entrevistas realizadas, así como las 6.060 intervenciones en las sesiones grupales organizadas desde el programa ASPA y las 5.760 coordinaciones realizadas con diferentes entidades o servicios del sector público o de la iniciativa privada.

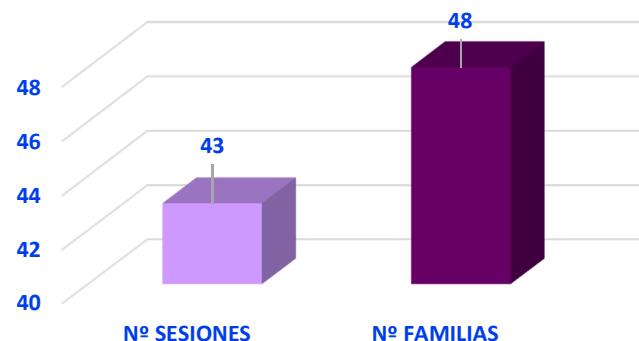
#### Actuaciones profesionales



#### Actividades grupales con familias

La intervención familiar individual se complementa con la grupal. El compromiso de estas familias se refleja en su asistencia a las 43 sesiones grupales celebradas en las actividades organizadas.

#### Actuaciones grupales con familias

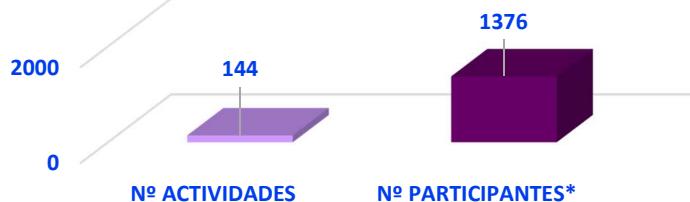


41

#### Actividades grupales por área de intervención

Se han programado 144 actividades para los chicos y chicas del programa, éstas han sido diseñadas y planificadas atendiendo a los centros de interés de los participantes.

#### Actuaciones grupales por área de intervención



\*participantes que han repetido actividad



Las actividades grupales son un espacio privilegiado en el que entrenar la competencia social y vivir experiencias que propician, además del disfrute del tiempo libre, la adquisición de conocimientos importantes para el desarrollo personal y social de cada usuario.

#### Actuaciones grupales por área de intervención



\*participantes que han repetido actividad

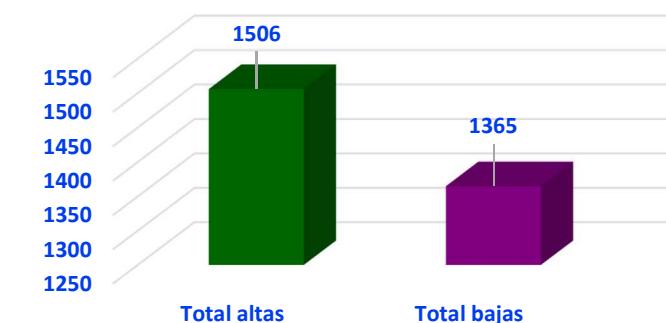
#### 2.1.4.- EFICACIA Y CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES

##### Total altas y bajas en el programa

Durante el año 2017 se producen un 5% más de nuevas incorporaciones que el año pasado.

En cuanto a las bajas, aumentan en un 17% respecto al año 2016.

##### Total altas y bajas en el programa

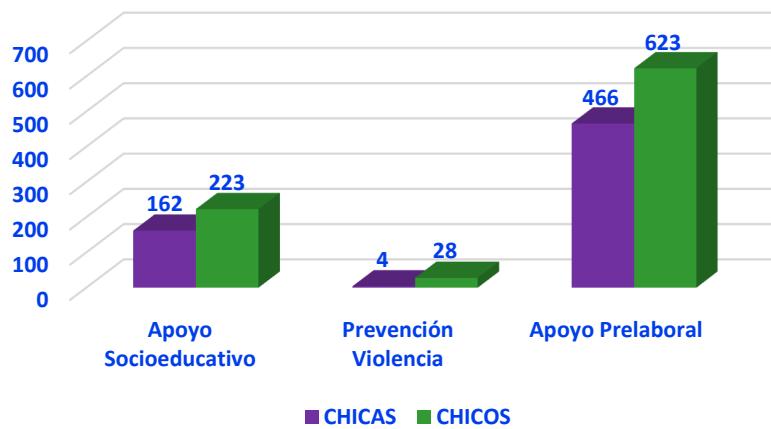


##### Altas

Del total de altas en el programa ASPA, cerca del 72% son del proyecto de apoyo prelaboral, 23% del socioeducativo y 5% del de prevención de la violencia. Los dos primeros crecen respectivamente un 3% y un 18% respecto al año anterior, el último desciende.

La distribución global de las altas entre los chicos y las chicas presenta diferencias. Se incorpora un 38% más de chicos que de chicas. esta tendencia se repite y aumenta respecto al año 2016.

##### Altas por proyecto y sexo



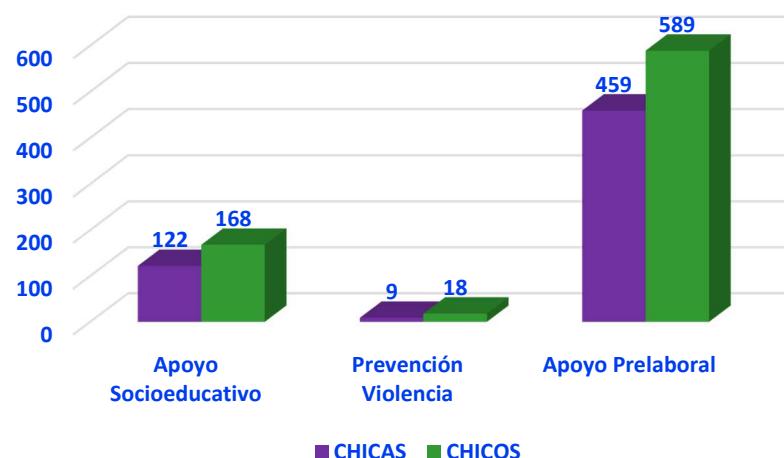


## Bajas

El número total de bajas en el año 2017 ha sido de 1365 de las cuales el 77% se corresponden con el proyecto de apoyo prelaboral, el 21% con el socioeducativo y el 2% con el de prevención de la violencia.

El 57% se corresponde con bajas de participantes masculinos y el 43% con participantes femeninas.

## Bajas por proyecto y sexo



## Motivos de finalización de la intervención

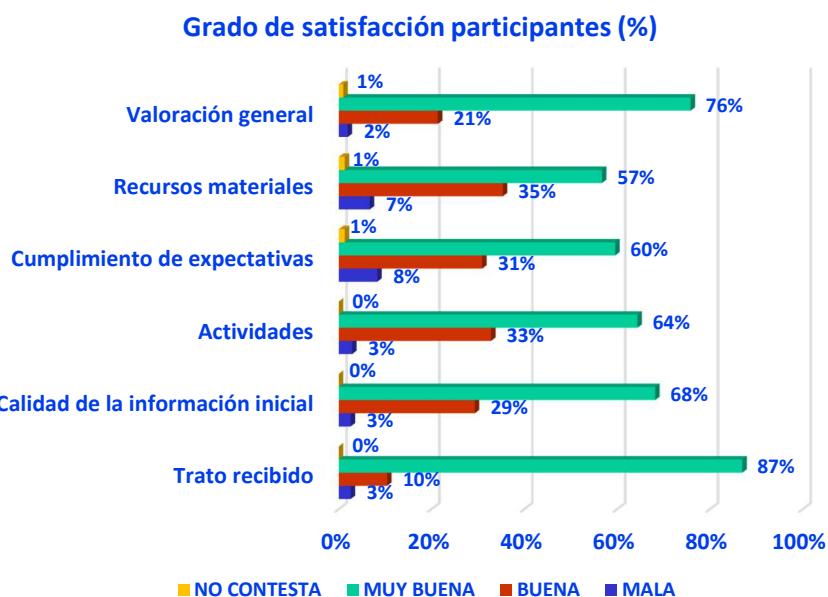
Las causas más frecuentes de baja son en el 32% de los casos por cumplimiento de objetivos, en un 20% por realizar la orientación, en un 7% por incorporación a un proceso de formación y un 3% por derivación a otros recurso más idóneo, por lo que en un 62% de las bajas se consiguen mejoras en la situación de los y las participantes.

## Causas de baja (nº)



### Satisfacción de los y las participantes

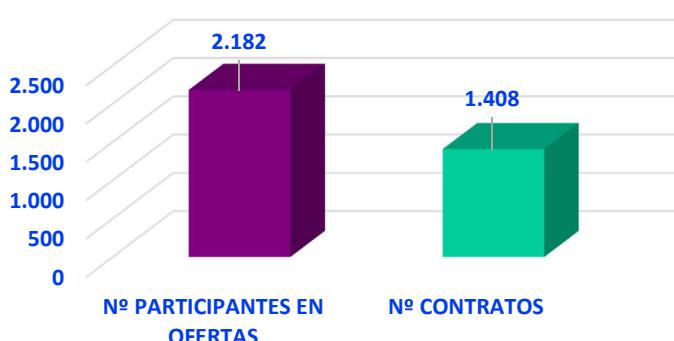
El 97% de los encuestados, al finalizar su paso por el programa ASPA, manifiestan una valoración buena o muy buena del programa.



### Ofertas de empleo y contratos realizados

Gestionadas 2.182 ofertas de empleo, se han concretado en 1.408 contratos de trabajo, lo que supone un porcentaje de inserción del 65%.

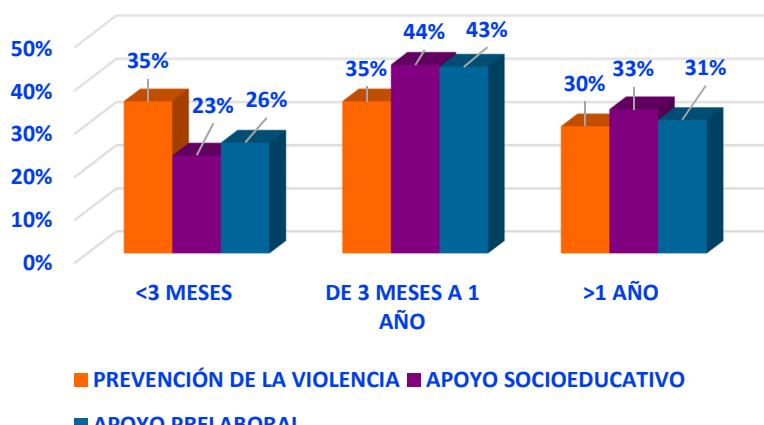
### Participantes en ofertas de empleo y contratos realizados



### Duración de la intervención de los participantes por proyecto

Analizando el promedio de días en intervención sobre el total de participantes en el programa Aspa, se observa que, el 41% permanece entre 3 meses y un año, el 31% tiene una permanencia superior al año y, finalmente, el 28% ha permanecido en el programa menos de 3 meses.

### Promedio de días en intervención de los y las participantes por proyecto (%)

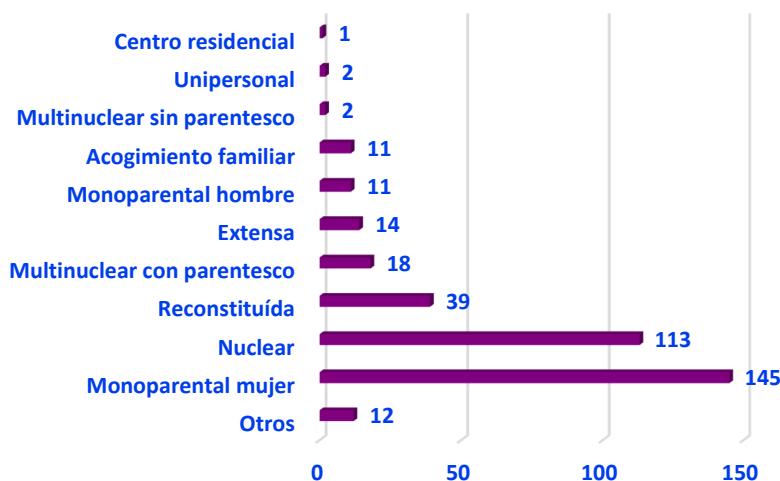


## 2.1.5. PERFIL DE LAS FAMILIAS, ADOLESCENTES Y JÓVENES ATENDIDOS

### Tipología de familias

Los tipos de familia claramente dominantes en el perfil de usuarios que acceden al programa ASPA son la monoparental mujer y la nuclear, suponiendo entre las dos casi el 75% del total.

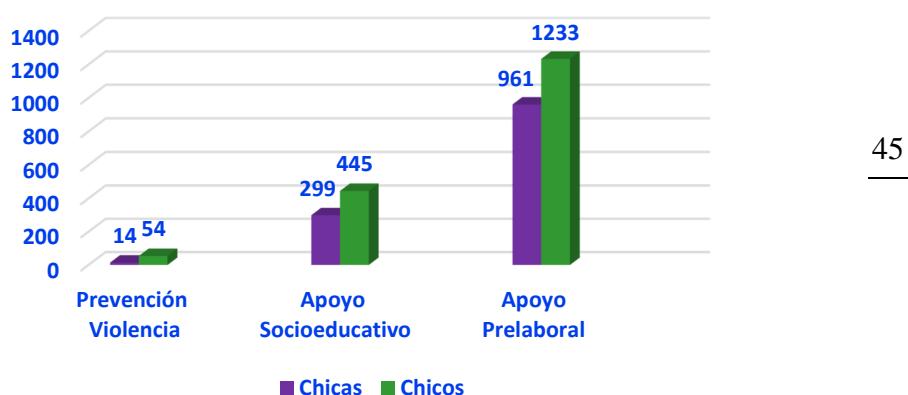
### Tipología de las familias en intervención (nº)



### Sexo participantes

Correlacionando proyecto y sexo predominan los chicos en todos, siendo mayor la diferencia porcentual en el de prevención de la violencia (79% frente al 21%).

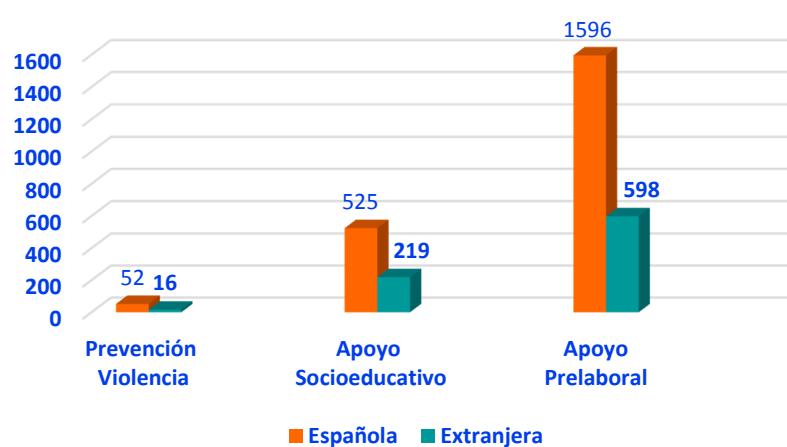
### Participantes por proyecto y sexo (nº)



### Nacionalidad participantes

Correlacionando proyecto y nacionalidad, predomina la española en todos ellos, siendo la proporcionalidad similar. Así la nacionalidad española supera el 70%.

### Participantes por proyecto y nacionalidad (nº)



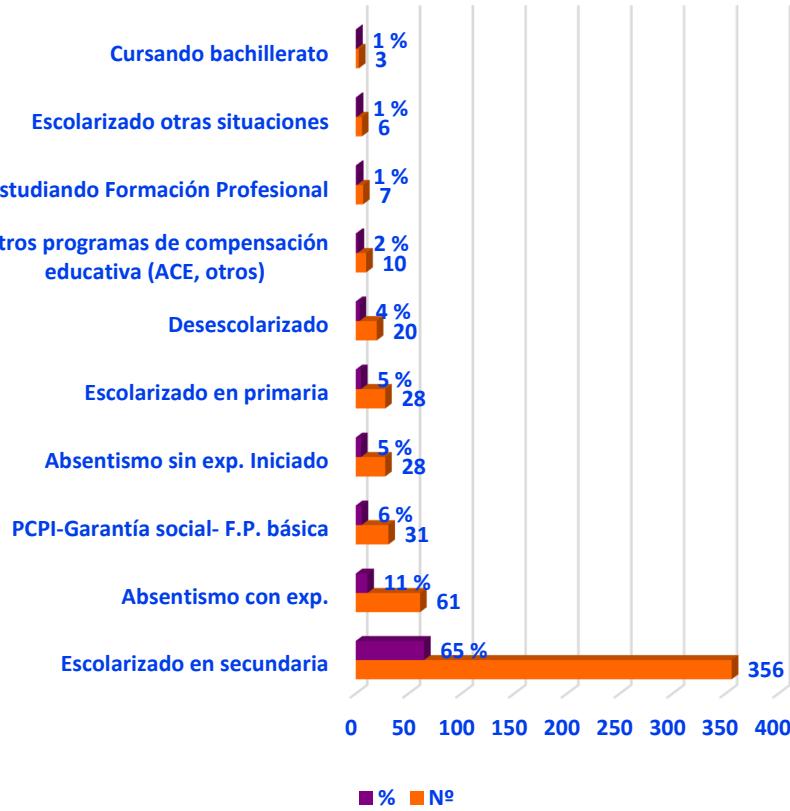
**Edad\***

Correlacionando proyecto y edad, se observa que la franja de 16-17 años representa en el socioeducativo un 63% y un 76% en el de prevención. En el prelaboral la franja más representada es la de 18 a 20 años.

**Edad de participantes\* por proyecto****Situación escolar**

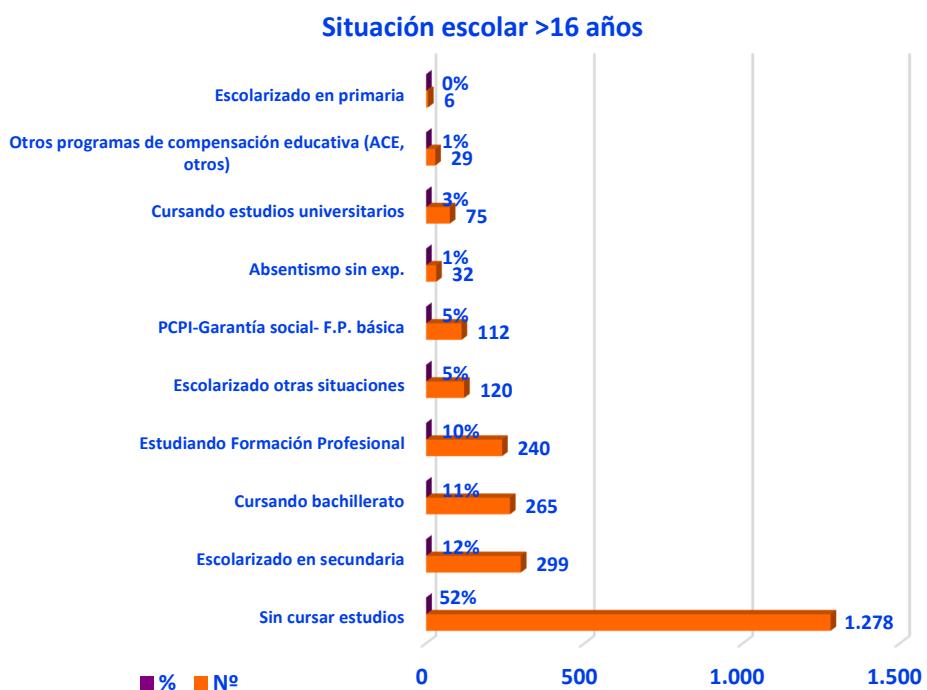
Dentro del grupo de menores de 16 años un 65% están matriculados en secundaria y destaca que el 16% del total son absentistas (con o sin expediente).

Aumenta en 2 puntos la mejora formativa y disminuye en 4 puntos el absentismo si se compara con los datos del 2016.

**Situación escolar < 16 años**

En el grupo de mayores de 16 años, aunque no están en edad de escolarización obligatoria, resalta que el 52% no cursen ningún estudio. De los que sí estudian un 12% lo hace en secundaria, un 11% en bachillerato y un 10% en formación profesional.

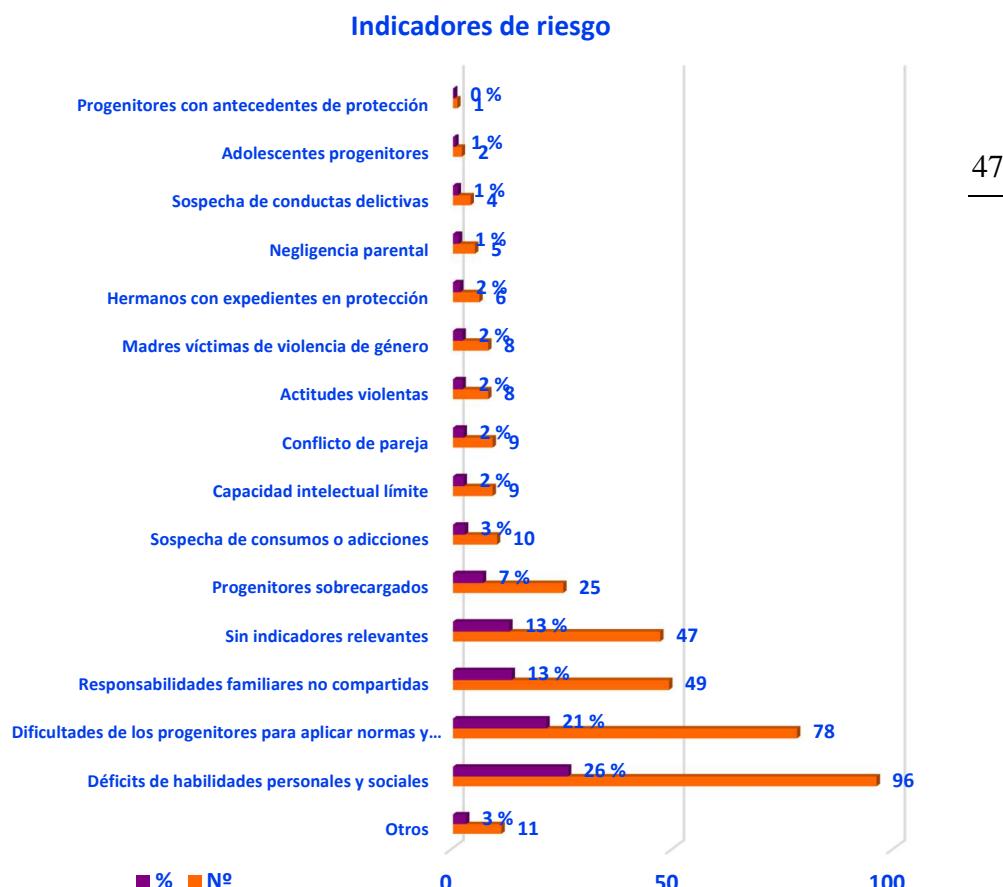
Comparando datos con el año 2016, ha bajado en 3 puntos los que no cursan estudios, aumenta en 3 puntos los que estudian secundaria y 1 punto más en el caso de los que estudian bachillerato y formación profesional.



### Indicadores de riesgo

Destaca en esta variable, que un 26% de las familias presentan déficits en habilidades personales y sociales y que un 21% de los progenitores tienen dificultades para aplicar normas y límites a sus hijos e hijas.

Las responsabilidades familiares no compartidas y la sobrecarga en los progenitores (un 20% de los casos) suponen dos elementos a destacar por su alta frecuencia, dificultando un correcto ejercicio del rol parental por escasez de tiempo, ausencia de red social, precariedad económica, estados anímicos depresivos e incluso indefensión sobrevenida ante la cronicidad de la situación.





## 2.2.- SERVICIO DE EDUCACIÓN SOCIAL

### 2.2.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	<p>El Servicio de Educación Social es un recurso que complementa las actuaciones llevadas a cabo por las y los profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales y permite ofrecer a las niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo y a sus familias una atención social integral a través de actividades preventivas y de carácter socioeducativo.</p> <p>Los objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la capacitación de las madres y padres o responsables legales en el ejercicio de sus funciones parentales.</li> <li>Dotar a los menores de recursos personales y de apoyo que les permita un desarrollo personal adecuado.</li> </ul>
<b>DESTINATARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Padres y madres con dificultades para la atención y cuidado de sus hijos, familias, dificultades de convivencia, sobrecargadas y sin apoyos</li> <li>▪ Niños, niñas y adolescentes con alguna de estas circunstancias: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se encuentran en entornos familiares o sociales cuyas condiciones pueden provocar un daño significativo (a nivel físico, psicológico, cognitivo o social) a corto, medio o largo plazo en su bienestar y desarrollo.</li> <li>- Algunas de sus necesidades básicas (físicas, cognitivas, emocionales o sociales) no se encuentran satisfechas.</li> </ul> </li> </ul>
<b>FORMA DE ACCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A través de las derivaciones de las trabajadoras y trabajadores sociales de los Servicios Sociales de Atención Primaria.</li> <li>▪ Mediante la detección directa de las educadoras y educadores sociales al llevar a cabo sus intervenciones en el espacio grupal, el medio abierto o el ámbito comunitario</li> </ul>
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Sin aportación económica de usuarios y usuarias.
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<p>Gestión mediante contrato administrativo de servicios con las entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios Educativos y Familiares Grupo 5 : en los distritos de Centro, Retiro, Salamanca, Chamberí, Moncloa-Aravaca, Latina, Carabanchel, Usera, Ciudad Lineal y Villaverde-</li> <li>- Asociación de Educadores las Alamedillas: en los distritos de Arganzuela, Chamartín, Tetuán, Fuencarral-El Pardo, Puente de Vallecas, Moratalaz, Hortaleza, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas-Canillejas, Barajas.</li> </ul>



<b>DISPOSITIVOS</b>	<p>El servicio se presta en el domicilio familiar, centros de servicios sociales y comunitarios. Además, se realizan actuaciones en el entorno cotidiano de los menores: calles, plazas, parques y centros educativos</p> <p>El servicio se presta de lunes a domingo en horario tanto de mañana como de tarde.</p>
<b>SERVICIOS</b>	<p>Se prestan los servicios siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Servicio de atención a las familias en su domicilio</b> para superar las dificultades de la vida familiar. Mediante este servicio se mantienen entrevistas familiares e individuales para ayudar a mejorar las competencias de las familias en relación a: la convivencia familiar, organización doméstica, habilidades para la crianza y educación de los menores, integración escolar, cuidados de salud, alimentación e higiene, ocupación del ocio y el tiempo libre y relaciones sociales.</li> <p>Poniendo especial atención en garantizar el derecho de las niñas y los niños a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta, debiendo quedar éstas recogidas en todos los planes de trabajo familiar y en los cuestionarios de satisfacción.</p> <li>2. <b>Servicio de acompañamiento a las familias</b> para promover su autonomía, informándoles y orientándoles sobre sus derechos y el uso adecuado de los recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio.</li> <li>3. <b>Servicio de atención en grupos socioeducativos</b> para la mejora de las competencias personales. Se realizan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Grupos de padres y otros adultos con menores a su cargo para mejorar sus capacidades de educación y crianza.</li> <li>b. Grupos de menores para el desarrollo de sus habilidades y competencias personales.</li> <li>c. Grupos de adultos y menores para mejorar la convivencia y las relaciones</li> </ul> </li> <li>4. <b>Servicio de atención a los menores en su entorno cotidiano:</b> calles, plazas, parques, centros educativos; para prevenir situaciones de riesgo. Detectar y conocer a menores con conductas que puedan llevar a situaciones de riesgo social, estar presente como referente educativo en su entorno. Entorno cotidiano, informar sobre recursos y proponer actividades que favorezcan el adecuado desarrollo de los menores (resolución de conflictos, educación afectivo-sexual, prevención del consumo de drogas, etc.) y acercar y acompañar a los Servicios Sociales a los menores y familias que lo precisen.</li> </ol>



<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	Desde el Servicio de Educación Social, la coordinación se mantiene con los y las profesionales de los Centros de Servicios Sociales de cada uno de los 21 distritos municipales. Además, se asiste, cuando es necesario, a las reuniones de los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) así como a las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF).  La coordinación general de la gestión del servicio se realiza desde el Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. Subdirección General de Familia e Infancia.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Este servicio se presta a través de 110 profesionales:  - 4 profesionales con funciones de coordinación  - 106 profesionales de la educación social distribuidos en los 21 distritos.
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	4.027.589,64 €

## 2.2.2.- POBLACIÓN ATENDIDA

50

### Personas atendidas

El total de personas atendidas en el Servicio de Educación Social asciende a 40.920. El grupo mayoritario (51%) son los adolescentes, seguido por el grupo de adultos (27%).

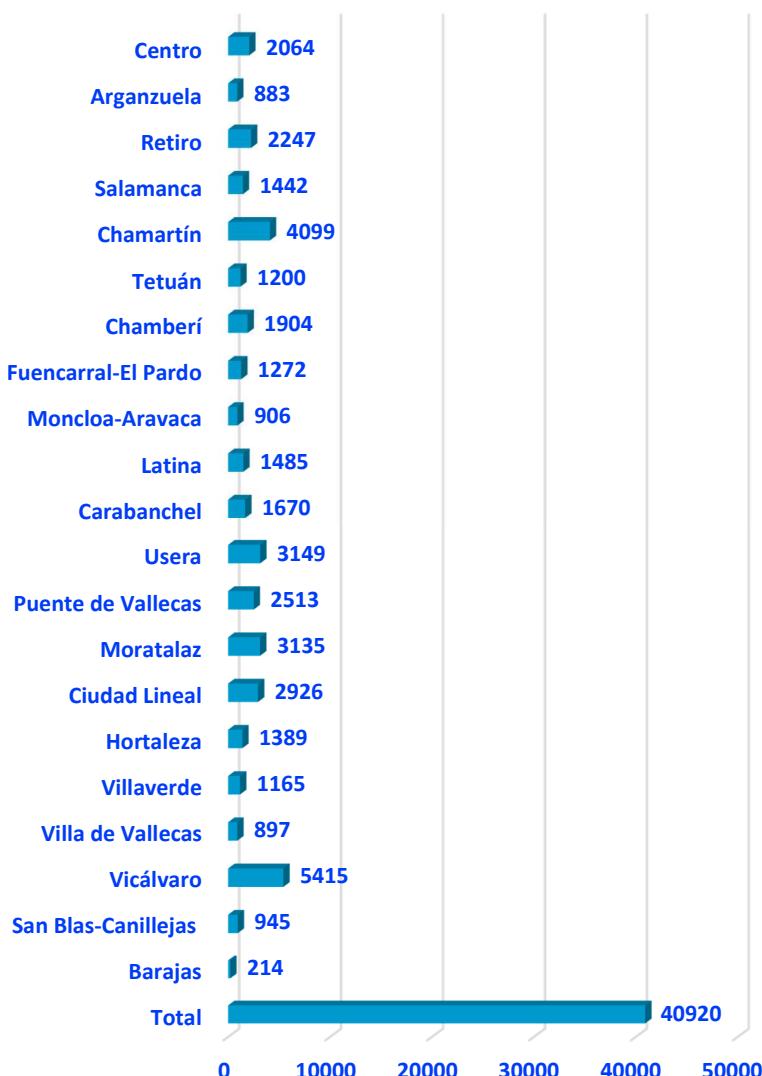


### Personas atendidas por distrito.

El número de personas atendidas por distrito, está en relación con la población distrital, las actuaciones desarrolladas.

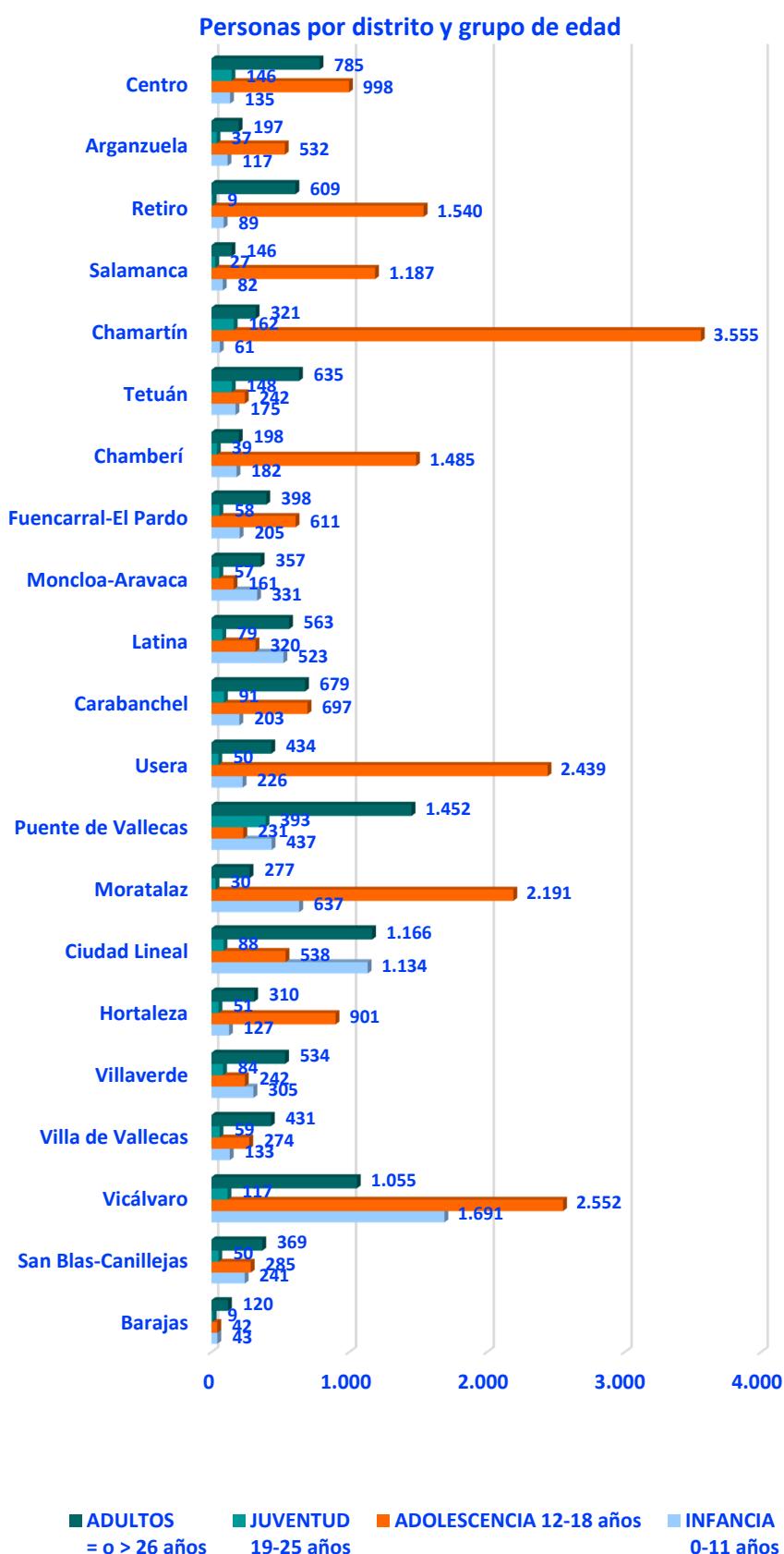
La distribución de educadoras y educadores sociales se ha realizado en función de la población y de las necesidades sociales del distrito.

### Total de personas por distrito



### Personas atendidas por distritos y grupos de edad

En el gráfico se observa la distribución en función de los sectores de población con los que se trabaja y según los distritos municipales donde se interviene.

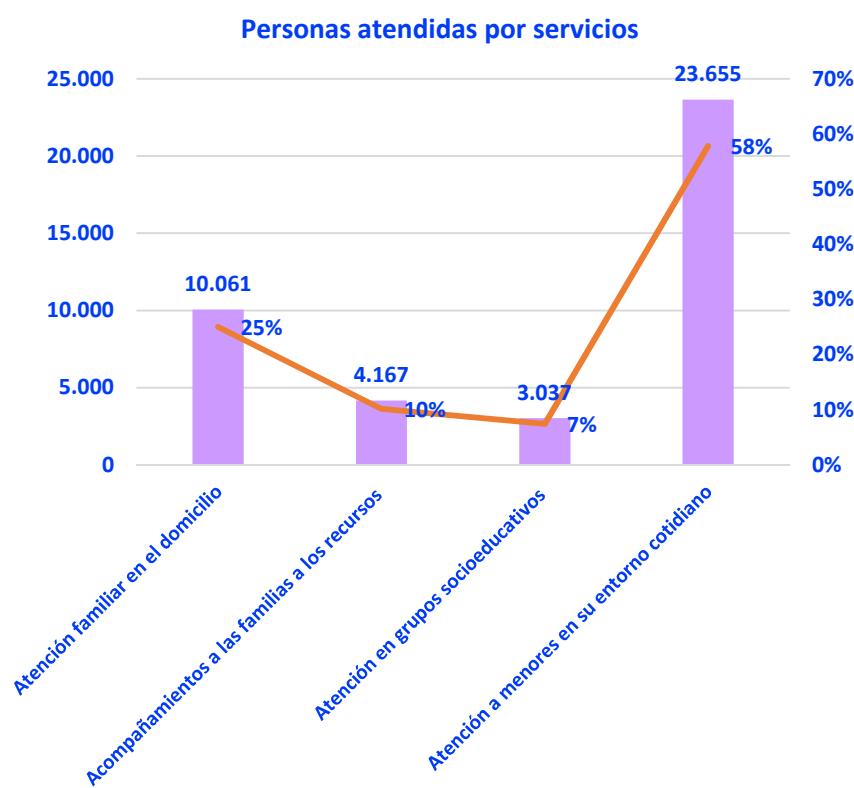


## 2.2.3.- ACTIVIDADES Y SERVICIOS

### 2.2.3.1.- Actividades generales

#### Personas atendidas por servicios.

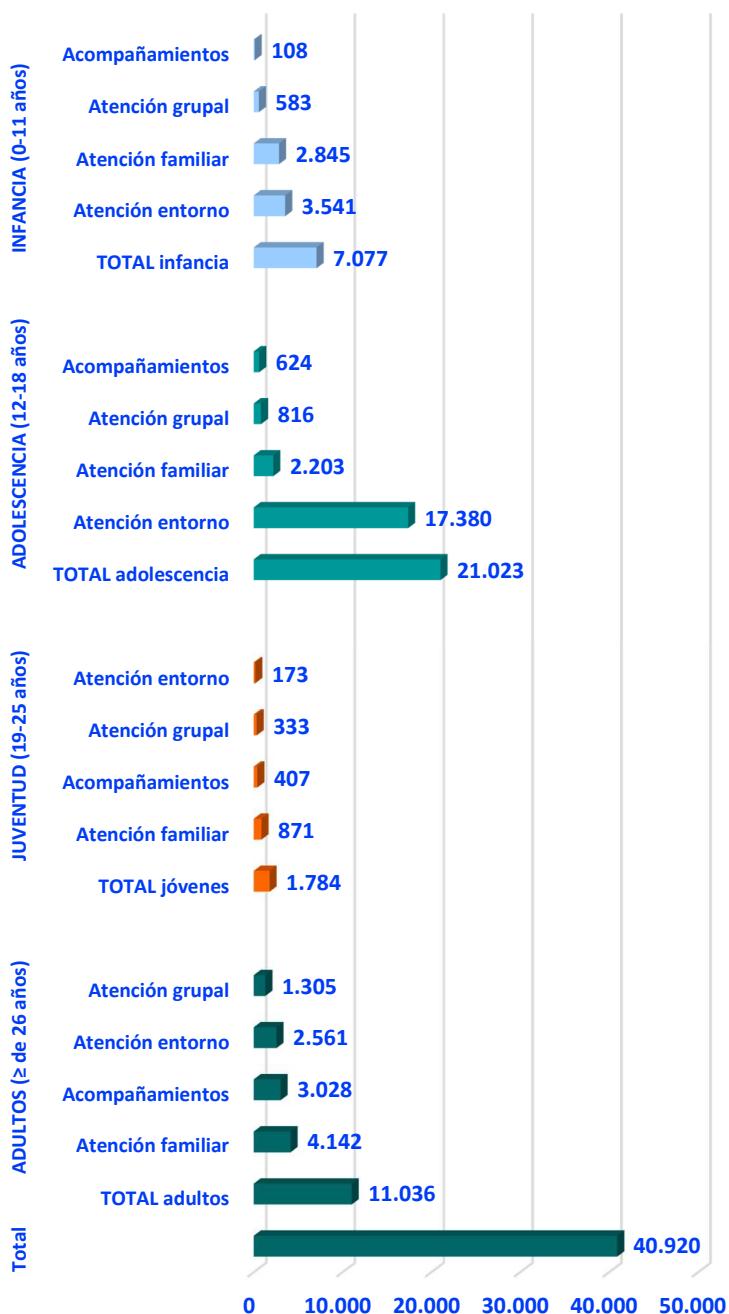
Los servicios más representativos respecto al número total de personas atendidas son el servicio de atención a menores en su entorno cotidiano, con un peso del 58%, y el servicio de atención familiar en el domicilio, que representa un 25%.





El número mayor de personas atendidas por sector de población en el servicio de atención familiar han sido los adultos 4.142, al igual que en el servicio de acompañamiento 3.028, y en el de atención grupal 1.305. En el servicio de atención en el entorno destaca la población adolescente con 17.380 participantes.

### Personas atendidas en los diferentes servicios del Servicio de Educación, según sector poblacional

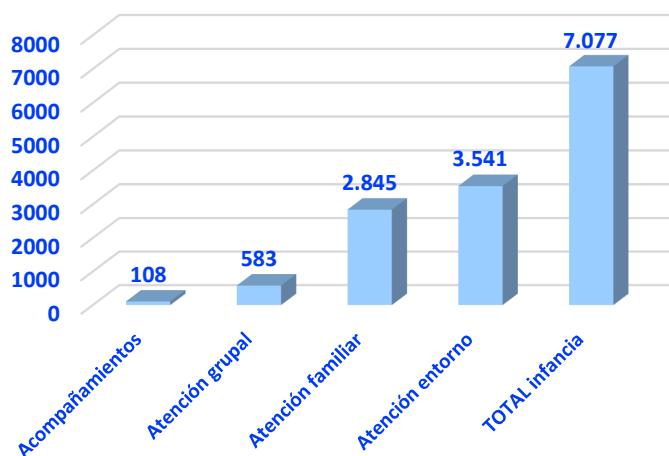




### Servicios prestados a las niñas y niños de 0 a 11 años

La intervención con el 50% de las niñas y de los niños se ha llevado a cabo en el servicio de entorno abierto y un 40% se ha desarrollado a través del servicio de atención familiar.

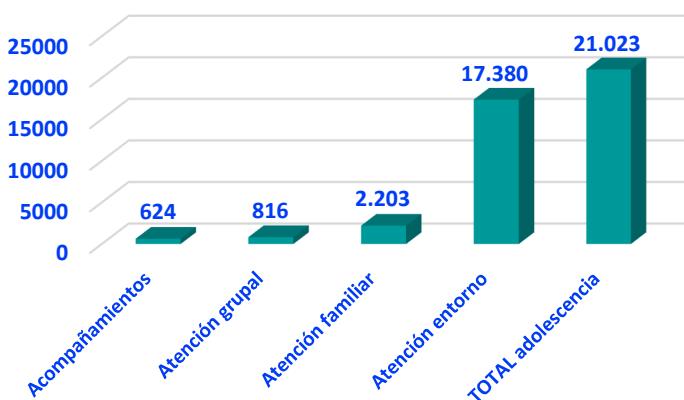
### Personas atendidas en los diferentes servicios: Infancia (0-11 años)



### Servicios prestados a adolescentes de 12 a 18 años

De los 21.023 adolescentes atendidos, con el 83% se ha intervenido en el servicio de entorno abierto, siendo un 10% en el servicio de atención familiar.

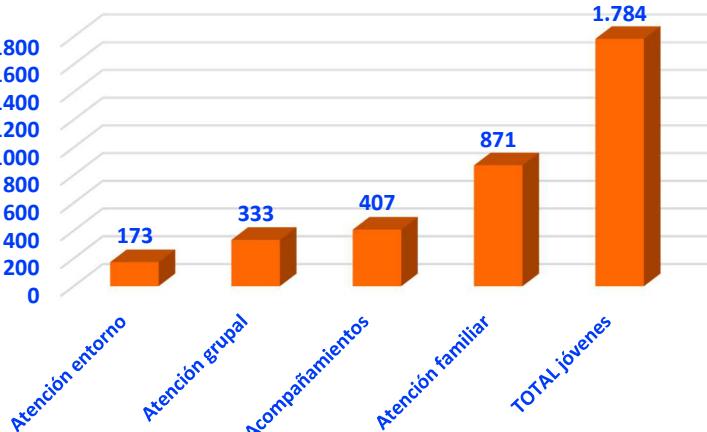
### Personas atendidas en los diferentes servicios: Adolescencia (12-18 años)



### Servicios prestados a jóvenes de 19 a 25 años

De los 1.784 jóvenes participantes el 49% han sido atendidos desde el servicio de atención familiar, y un 23% desde el servicio de acompañamiento.

### Personas atendidas en los diferentes servicios: Juventud (19-25 años)

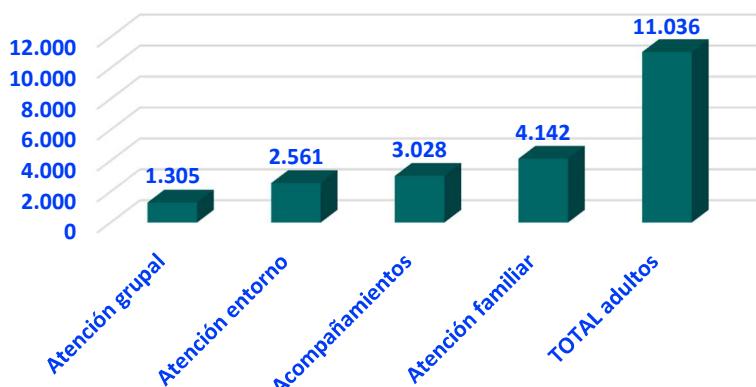




### Servicios prestados a adultos de 26 años o más

Han sido atendidos 11.036 personas adultas, el 38% en el servicio de atención familiar, y el 27% en el servicio de acompañamiento.

### Personas atendidas en los diferentes servicios: Adultos ( $\geq 26$ años)



### Intervenciones profesionales

Entre las intervenciones profesionales que se realizan en el servicio de educación social destacan por un lado las diferentes modalidades de entrevista, seguidas de las visitas domiciliarias.

### Intervenciones profesionales





### 2.2.3.2.- Servicio de Atención Familiar

#### Servicio de atención a familias en su domicilio

En 2017 se han atendido a 2.872 familias, interviniéndose directamente con 10.061 personas. El servicio de educación social atiende al 100% de los casos que se derivan desde Atención Social Primaria.

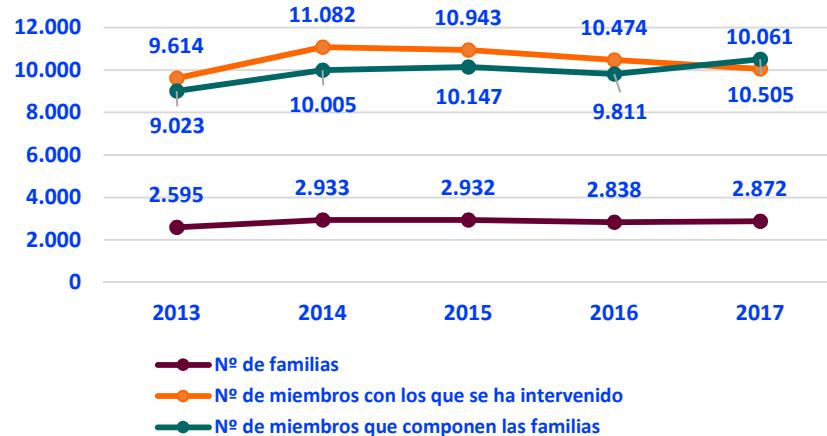
#### Evolución del Servicio de atención a familias en su domicilio

El número de familias atendidas en los últimos cinco años se ha incrementado en un 11%, y en un 12% en el nº de miembros de las familias con las que se ha intervenido.

#### Servicio de Atención a las Familias en su domicilio



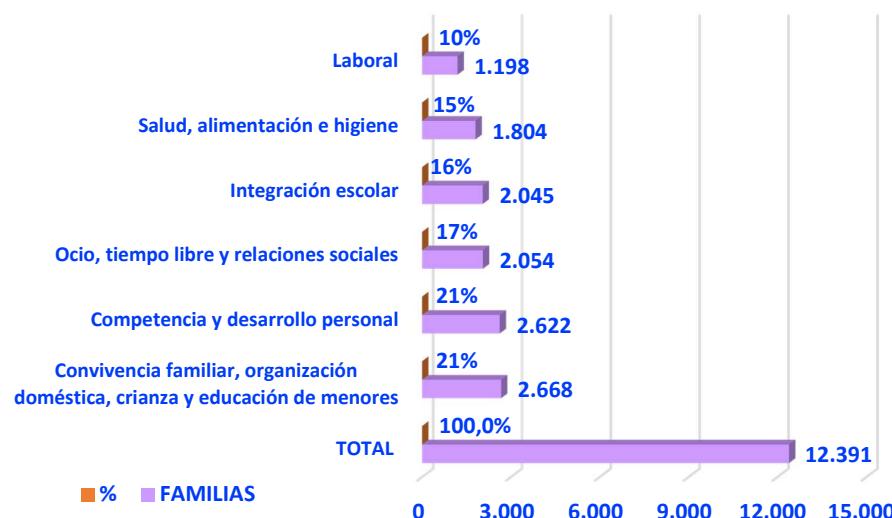
#### Familias atendidas en el Servicio de Atención a las Familias en su domicilio



#### Áreas de intervención

En un 93% se ha intervenido con las familias en el área de convivencia familiar, organización doméstica, crianza y educación de menores; en un 91% en el área de competencia y desarrollo personal. Cabe señalar que con una misma familia se aborda más de un área de intervención.

#### Áreas de intervención con familias del Servicio de Atención a las Familias en su Domicilio

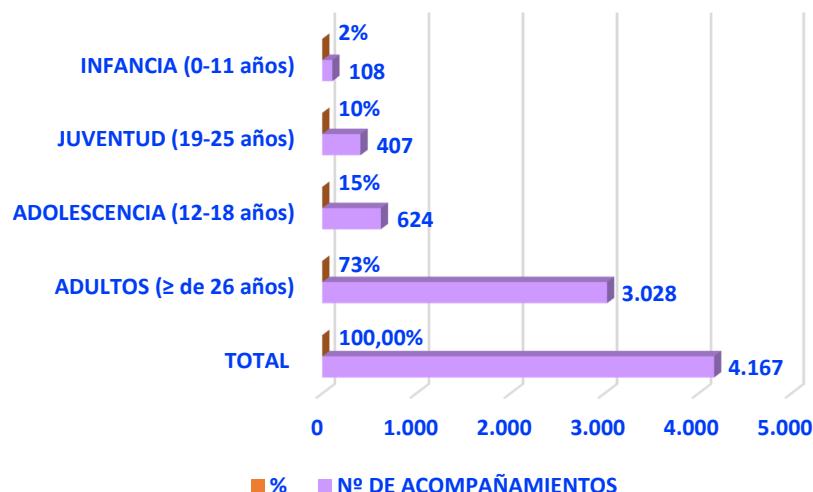


### 2.2.3.3.- Servicio de Acompañamiento

#### Servicios de acompañamiento

De las 4.167 personas que han sido atendidas en este servicio, el 73% eran personas adultas y el 15% adolescentes.

#### Servicios de Acompañamiento por grupos de edad

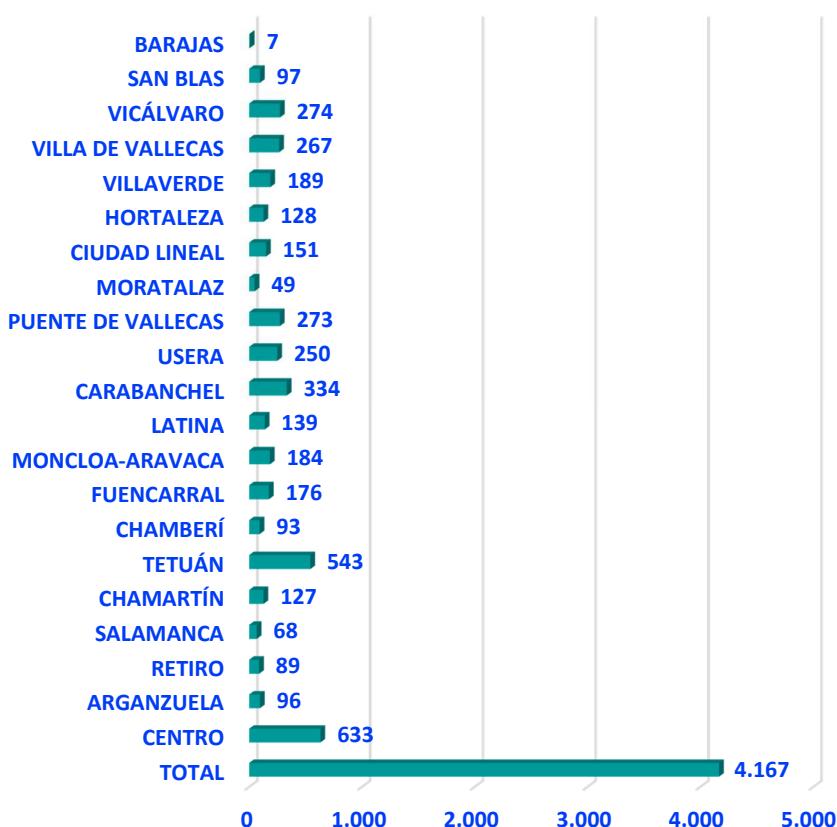


#### Servicios de acompañamiento por distritos

El total de acompañamientos a recursos realizados ha sido de 4.167, distribuidos por distritos de forma diferente, dependiendo de las necesidades de las familias.

La mayoría de los beneficiarios de este servicio coinciden con los atendidos en el servicio de atención familiar.

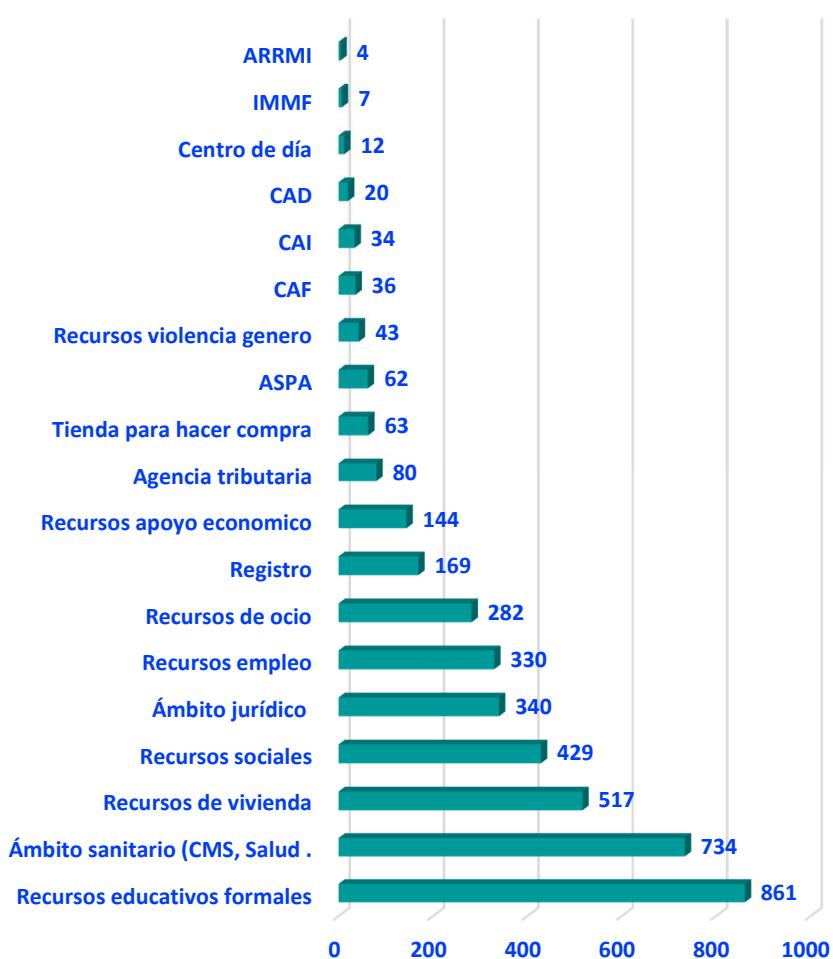
#### Acompañamientos por distrito



### Acompañamiento a diferentes recursos

Los tipos de acompañamientos realizados a las familias, han sido muy diversos. Los más destacados: 861 acompañamientos a recursos educativos formales, 734 en el ámbito sanitario, 517 a recursos de vivienda y 429 a recursos sociales.

### Acompañamientos a instituciones

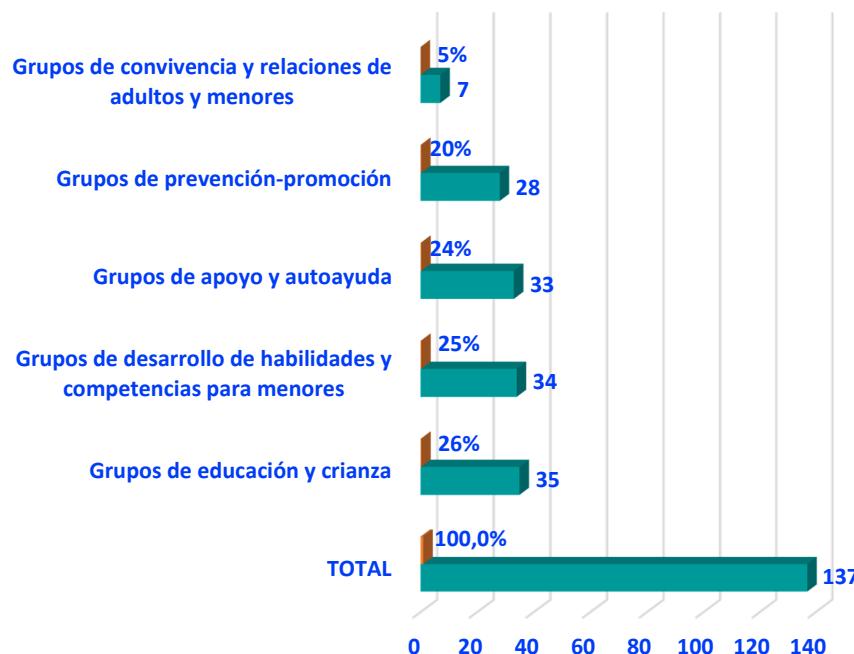


### 2.2.3.4.- Grupos socio-educativos

#### Grupos socioeducativos

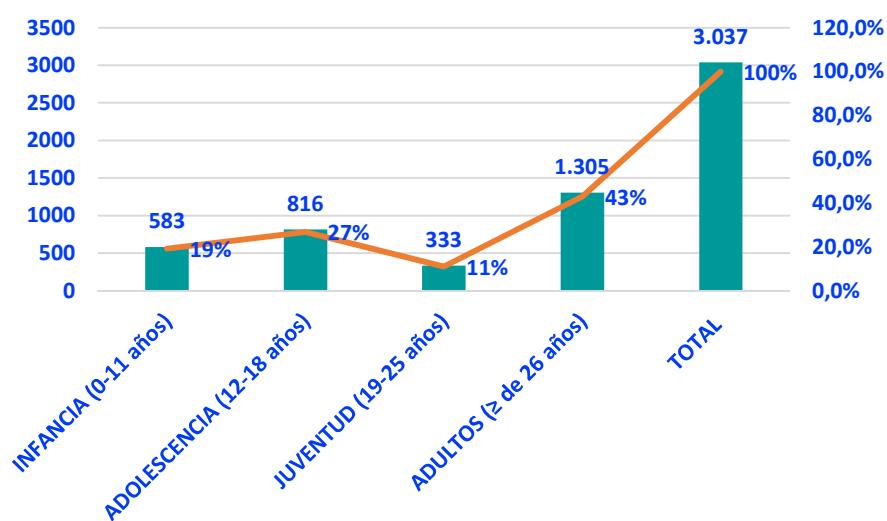
De los 137 grupos realizados, el 26% se corresponde con los grupos orientados a la educación y crianza, otro 25% a grupos de desarrollo de habilidades y competencias para menores, y un 24% a grupos de apoyo y autoayuda.

#### Tipología y número de grupos socioeducativos



El número total de participantes en estos 137 grupos socioeducativos ha ascendido a 3.037 personas, el 43% son adultos y el 27% adolescentes.

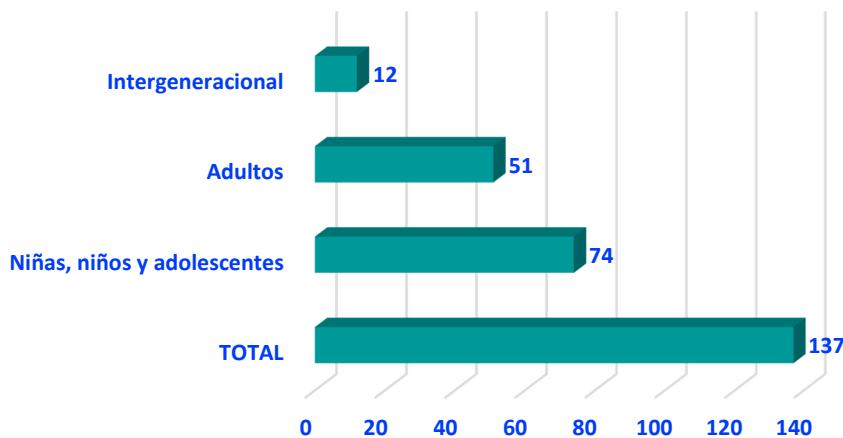
#### Participantes por sector de población en los grupos socioeducativos





### Número de grupos según sector de población

Se han realizado 74 grupos con niñas, niños y adolescentes, 51 grupos con personas adultas y 12 grupos intergeneracionales.

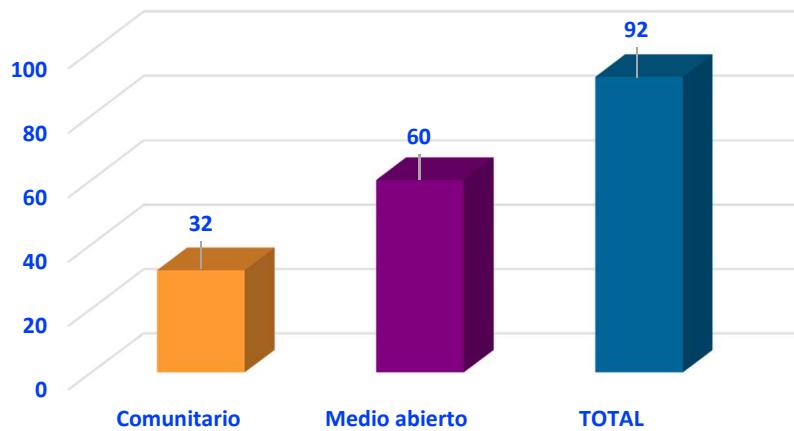


### 2.2.3.5.- Servicio de Atención a los menores en su entorno

#### Proyectos de atención a los menores en su entorno.

El número de proyectos desarrollados en el entorno de los menores asciende a 92, de los cuales 60 se corresponden con los realizados en medio abierto y 32 en el ámbito comunitario.

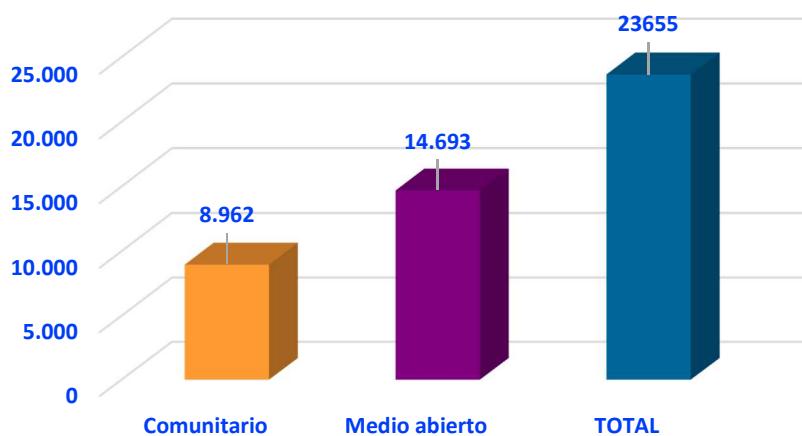
#### Proyectos por tipo de entorno



61

#### Participantes en los proyectos

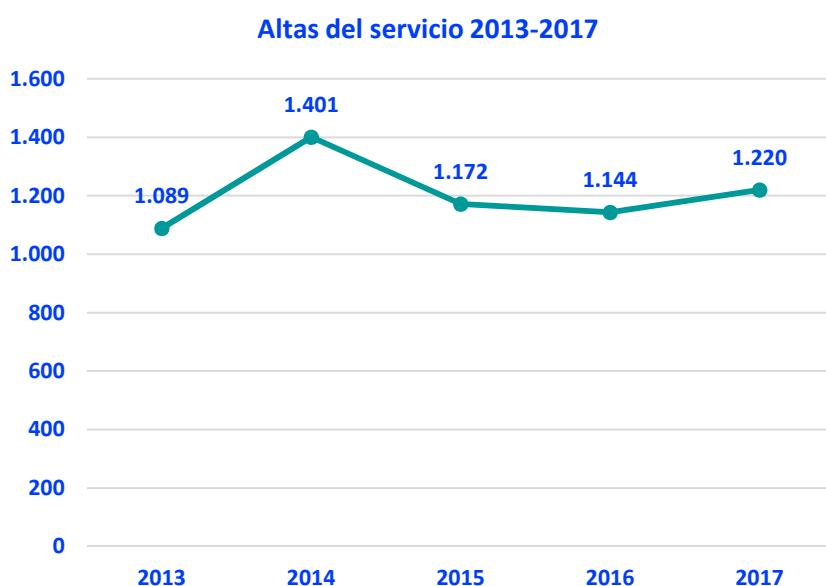
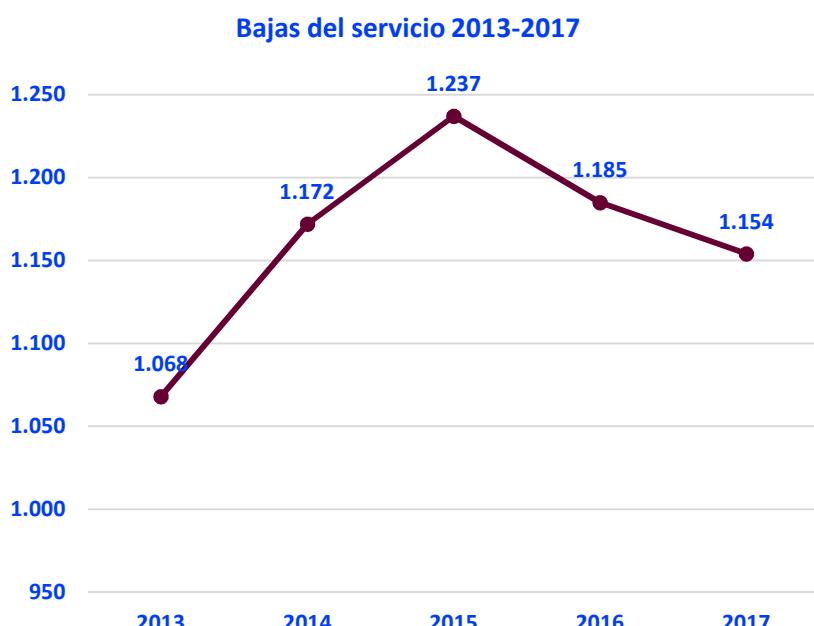
El número total de participantes en todos estos proyectos ha sido de 23.655, de los cuales 14.693 han participado en los proyectos de medio abierto y 8.962 en proyectos comunitarios.



## 2.2.4.- EFICACIA Y CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES

### Movilidad en el servicio: Altas y Bajas

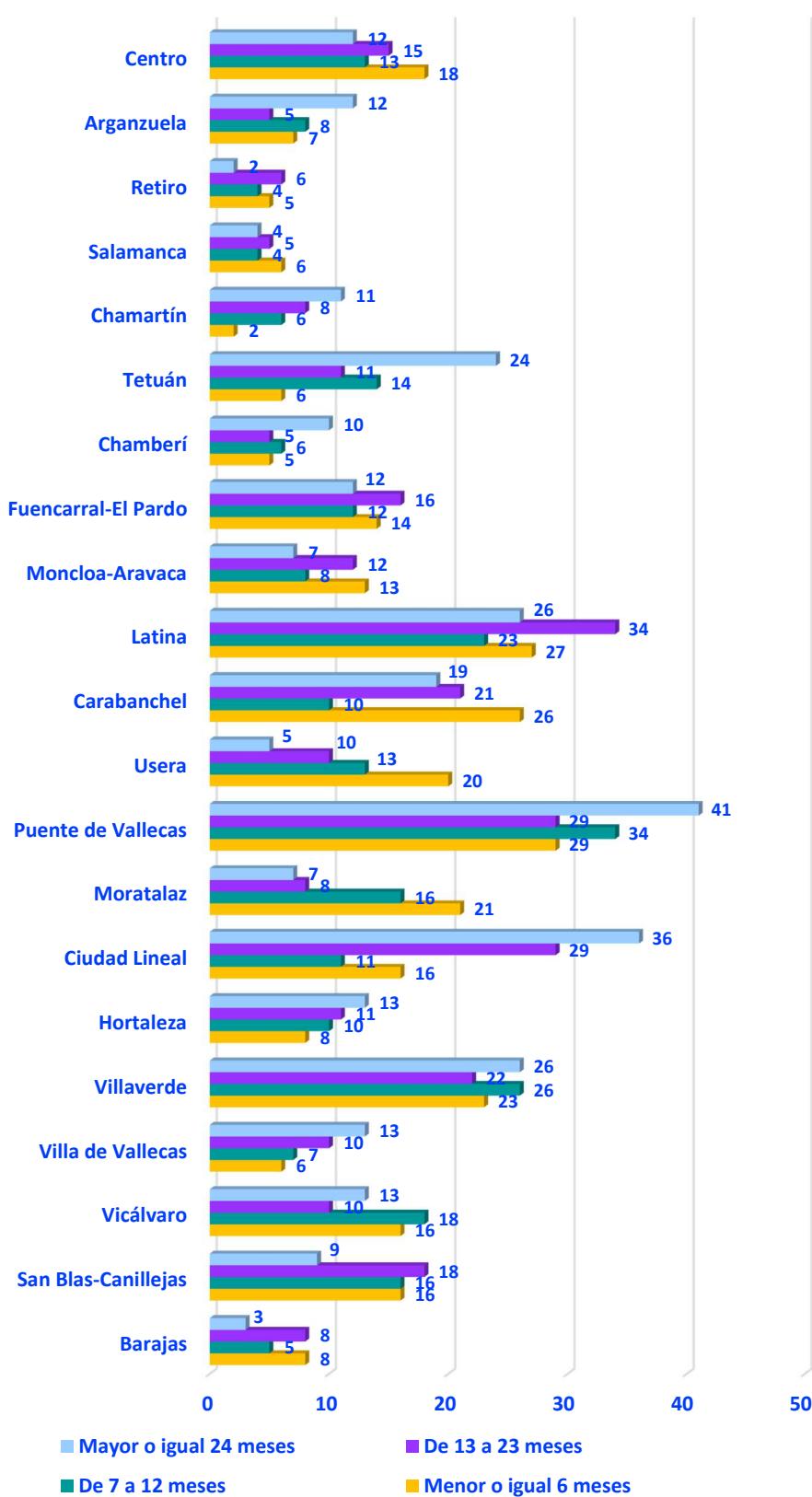
No hay cambios significativos en la evolución de las altas y bajas en los últimos años.  
El número de altas dadas, 1.220, es aproximado con el número de bajas, 1.154.



### Bajas por distrito y tiempo de permanencia en el servicio

De las 1.154 familias que han causado baja en el año 2017, el 26% de las mismas, 305, han tenido una permanencia en el servicio superior a 24 meses, un 25% que representa a 293 familias han tenido una permanencia entre 13 y 23 meses, y otro 25% con un total de 292 familias una intervención inferior a 6 meses. Siendo la permanencia entre 7 y 12 meses el tramo de inferior incidencia con 264 familias, un 23%.

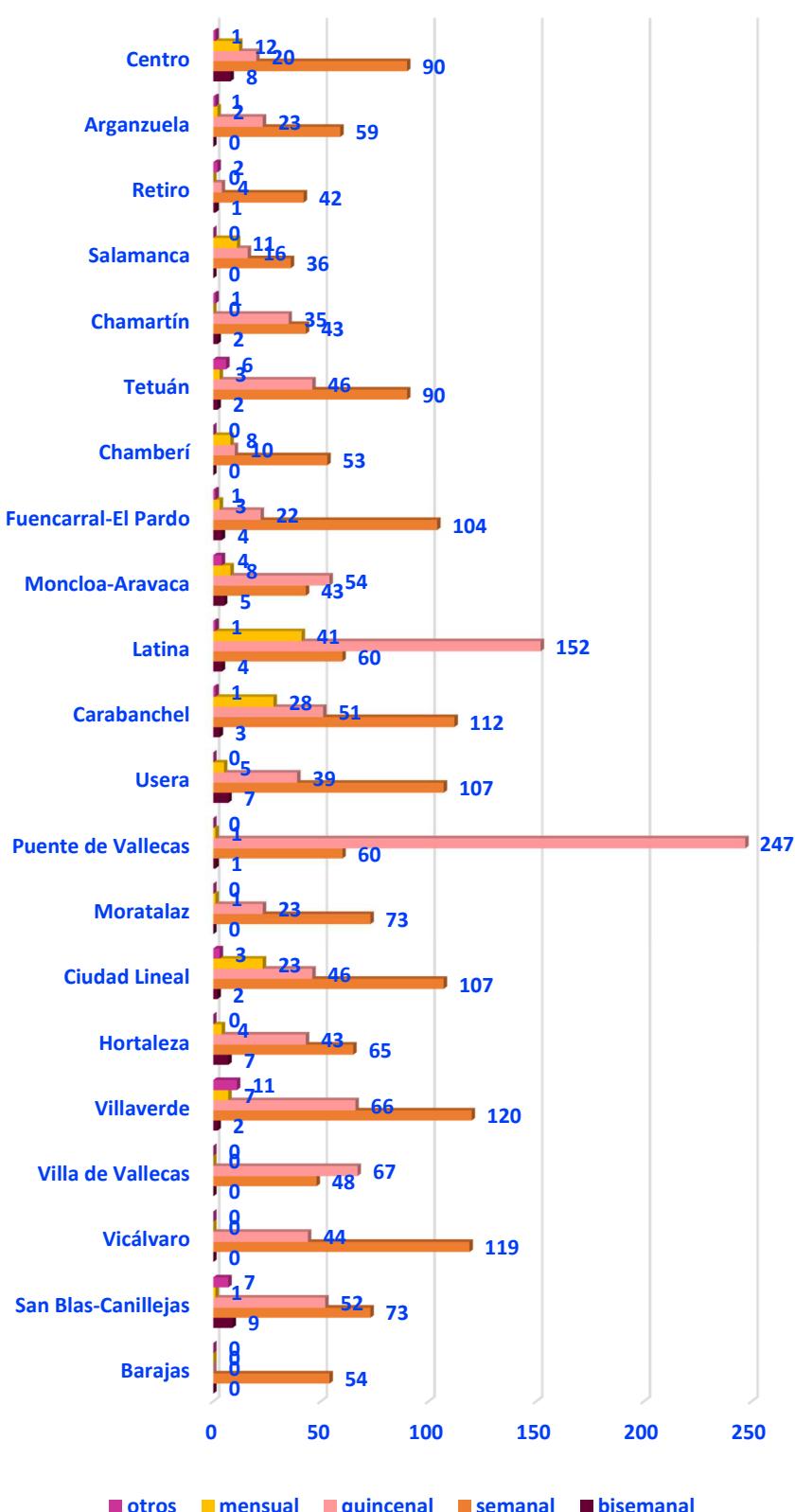
### Bajas por distrito y tiempo de permanencia en el servicio



### Intensidad de la intervención

La frecuencia con la que las y los educadores sociales realizan sus intervenciones con las familias en el domicilio ha sido de carácter semanal en un 54% de los casos atendidos, y con una frecuencia quincenal en un 37%

### Familias por distrito e intensidad de la intervención





### Motivos de finalización de la intervención

Entre los principales motivos de baja se encuentra el cumplimiento de objetivos, representando un 73% sobre el total. Un 11% de los casos no aceptan la intervención.



### Satisfacción de las personas atendidas en el servicio

De los indicadores evaluados en las encuestas de satisfacción, seis de los siete son superiores a 9 puntos en una escala de 0 a 10. Así por ejemplo la satisfacción de los niños y las niñas con el cumplimiento de su derecho a ser escuchados es de 9,7.

### Satisfacción de las personas atendidas en el servicio de educación social

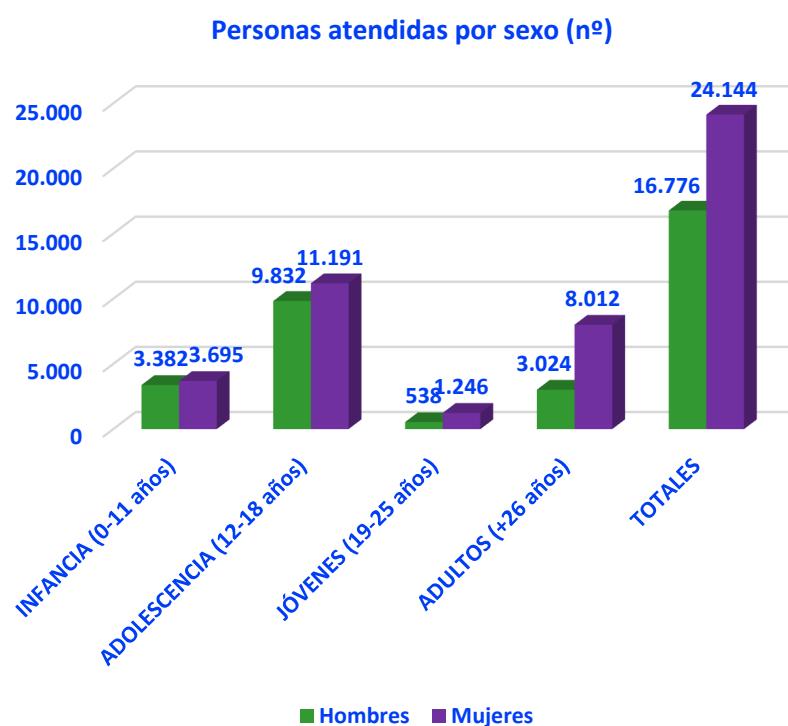


## 2.2.5.- PERFIL DE LAS FAMILIAS Y MENORES ATENDIDOS

### 2.2.5.1.- Servicio de Educación Social

#### Personas atendidas en el Servicio de Educación Social por sexo

De las 24.144 personas atendidas, el 59% son mujeres y el 41% son hombres.

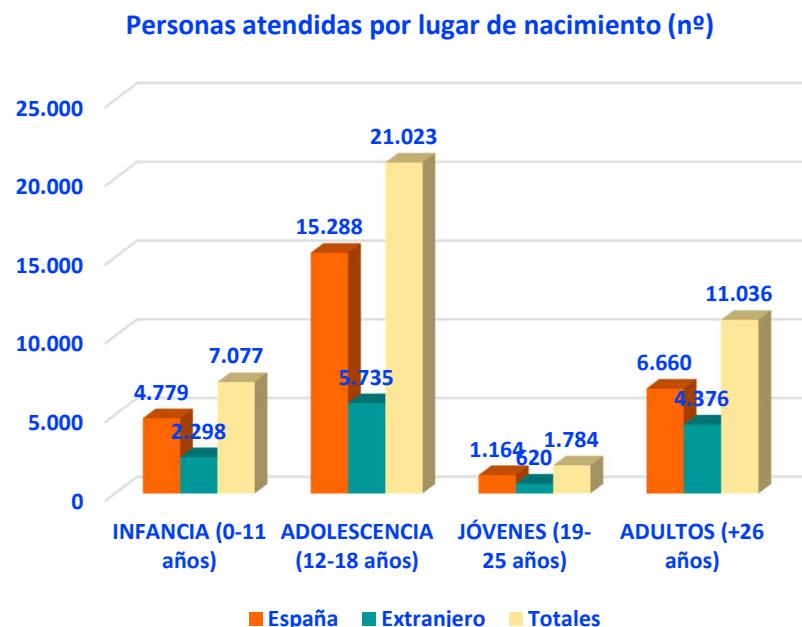


La mayor diferencia por sexo se da en el grupo de adultos, donde las mujeres representan un 72%, y los hombres un 27%.



### Lugar de nacimiento

La mayor diferencia en las personas atendidas por nacionalidad se sitúa en el grupo de infancia, donde las niñas y niños españoles representan el 68% y el 32% son extranjeros.



En el conjunto total de la población atendida el 68% son españoles y el 32% son extranjeras.

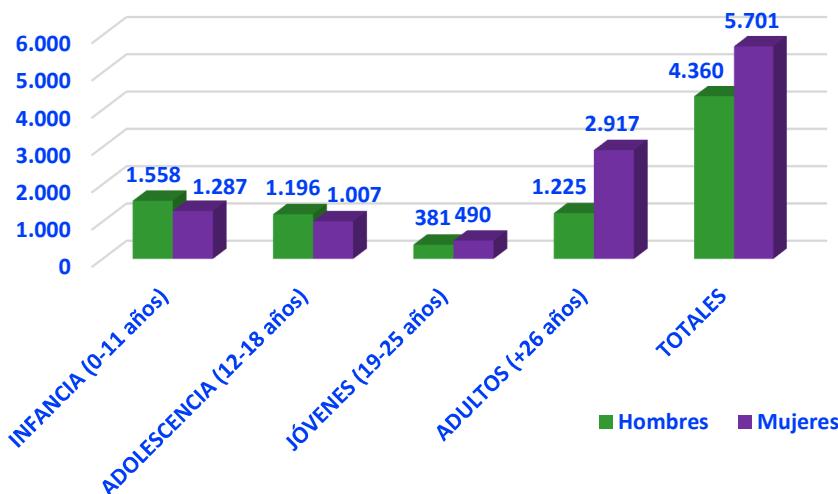


**Servicio de atención a las familias en su domicilio**

**Por sexo**

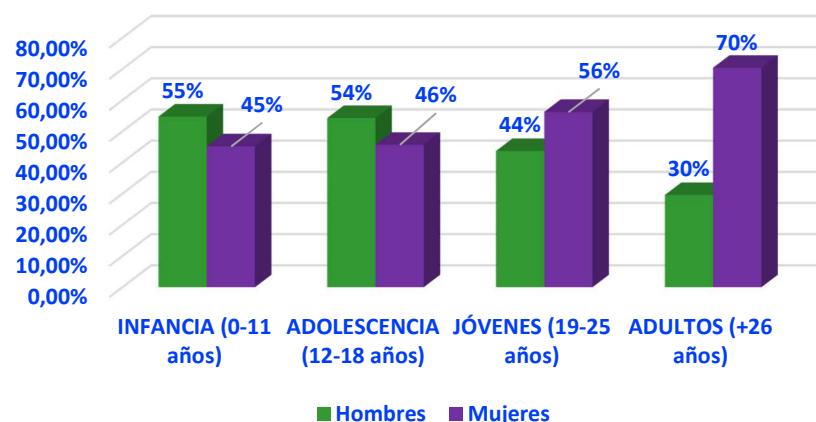
Del total de personas atendidas en este servicio el 57% son mujeres y el 43% son hombres

**Personas atendidas en el servicio de atención a las familias en su domicilio por sexo (nº)**



La mayor diferencia por sexo según sector poblacional se sitúa en los adultos, donde las mujeres representan el 70% y los hombres el 30%

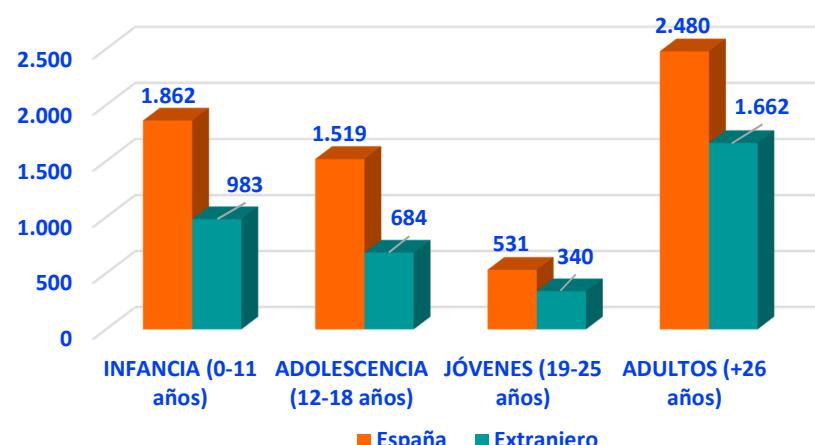
**Personas atendidas en el servicio de atención a las familias en domicilio por sexo (%)**



**Personas atendidas por lugar de nacimiento**

Del total de 10.061 personas atendidas por este servicio en su domicilio, el 64% son de nacionalidad española y el 36% de nacionalidad extranjera.

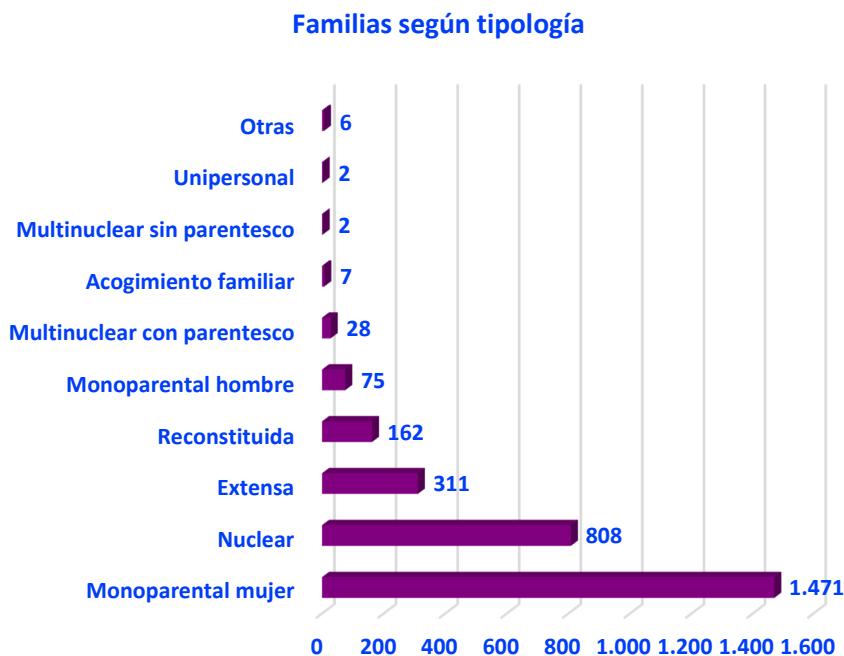
**Personas atendidas en el servicio de atención a las familias en su domicilio por lugar de nacimiento (nº)**





### Tipología de las familias

Atendiendo a la tipología familiar de los y las participantes, las familias monoparentales representan el 51% del total, seguida de las familias nucleares que representan el 28%.



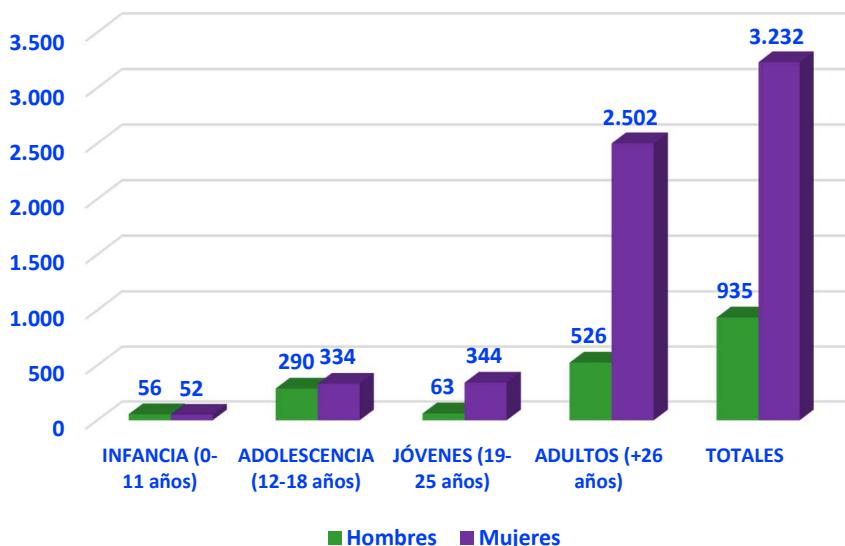
### 2.2.5.2.- Servicio de acompañamiento

69

#### Sexo

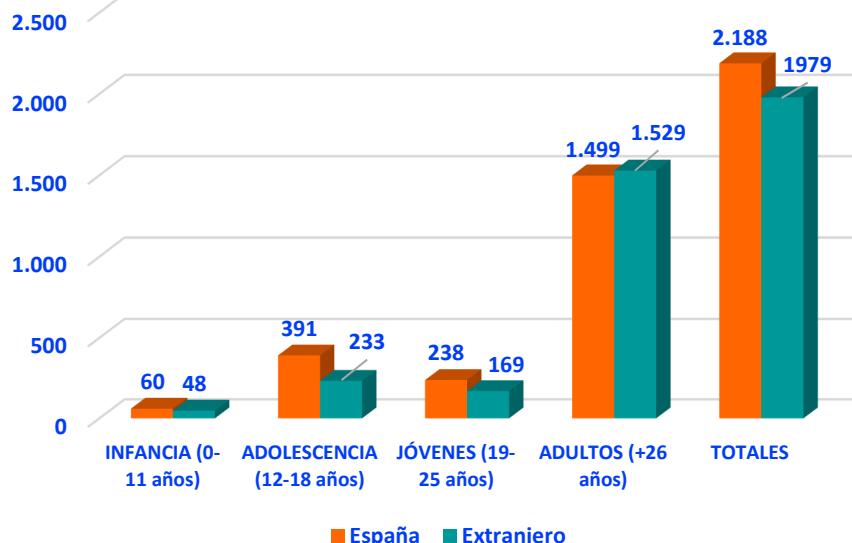
De las 4.167 personas atendidas en este servicio, el 78% de las mismas han sido mujeres, y el 22% hombres.

#### Personas atendidas en el servicio de acompañamiento por sexo (nº)

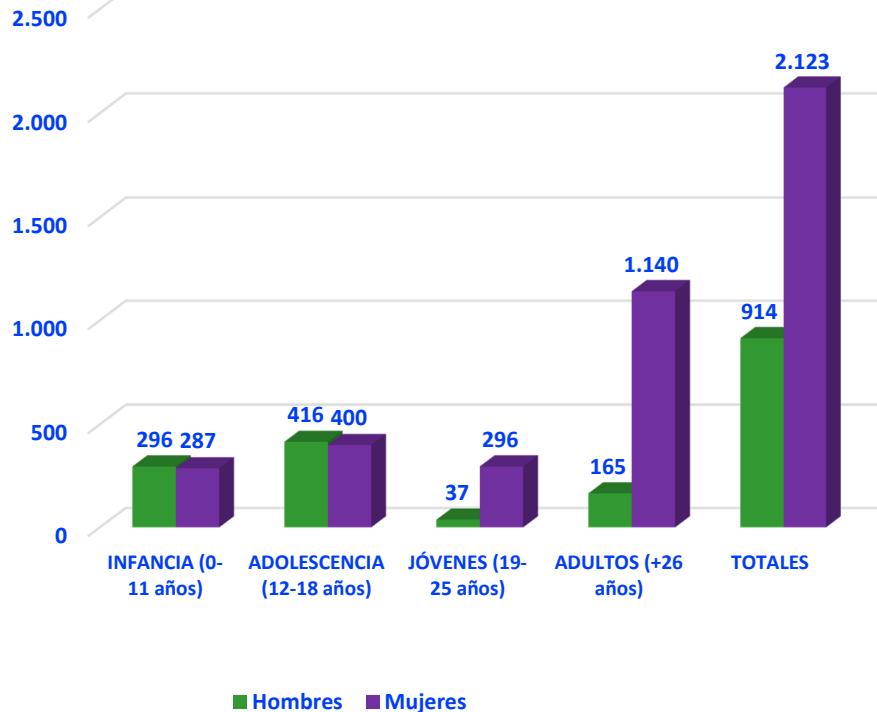


**Lugar de nacimiento**

Atendiendo al lugar de nacimiento, el 53% de las personas atendidas son españolas y el 47% extranjeras.

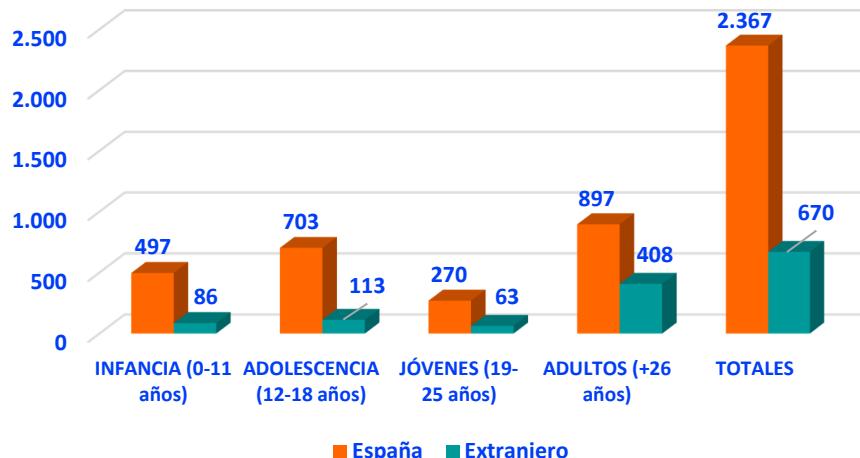
**Personas atendidas en el servicio de acompañamiento por lugar de nacimiento (nº)****2.2.5.3.- Servicio de atención grupal (grupos socio-educativos)****Personas atendidas por Sexo**

Del total de participantes en las actividades grupales, el 70% son mujeres y el 30% son hombres.

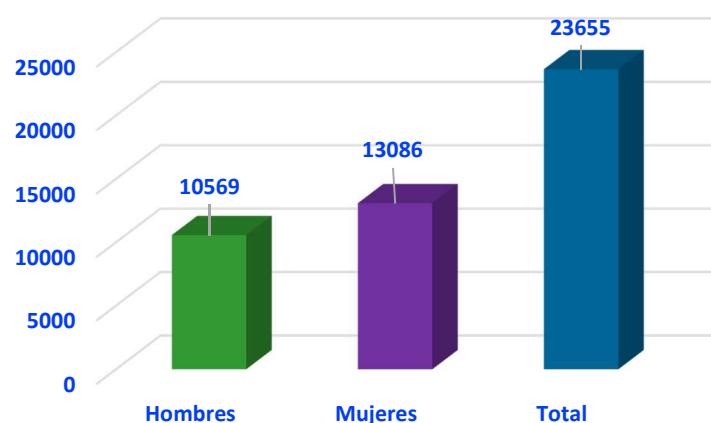
**Personas en atención grupal por sexo (nº)**

**Lugar de nacimiento**

Atendiendo a su lugar de nacimiento de los 3.037 participantes en las actividades grupales, el 78% han sido españoles y el 22% extranjeros.

**Personas en atención grupal por lugar de nacimiento (nº)****2.2.5.4.- Servicio de atención en entorno abierto****Sexo**

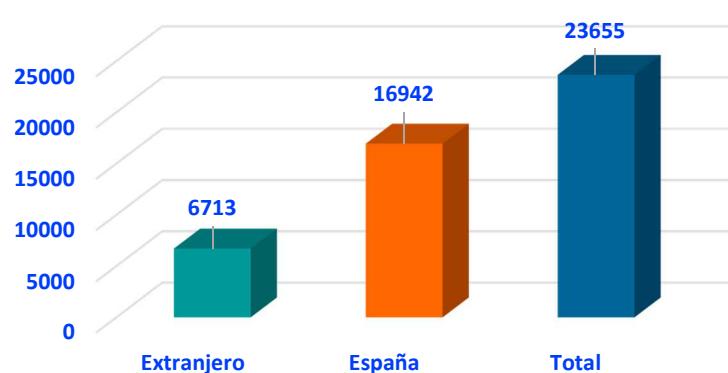
De las 10.569 personas que han participado en actividades en medio abierto, el 45% han sido hombres y el 55% mujeres.

**Personas atendidas en medio abierto por sexo**

71

**Nacionalidad**

Atendiendo al lugar de nacimiento el 72% de los participantes en entorno abierto eran españoles, y el 28% extranjeros.

**Personas atendidas en medio abierto por lugar de nacimiento**



## OBJETIVO 3

PROTEGER A LOS  
NIÑOS, NIÑAS Y  
ADOLESCENTES EN  
SITUACIONES DE  
DESPROTECCIÓN



### 3.1. CENTROS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA (CAI)

#### 3.1.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	<p>Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los servicios de atención social especializada de la red municipal de protección a menores en la ciudad de Madrid. Contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo y desprotección de menores que residen en el municipio y ofrecen servicios de protección, apoyo y atención especializada a niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo grave o presunto desamparo y a sus familias. Prestan una atención interdisciplinar psicológica, social y educativa.</p> <p>La red CAI cuenta actualmente con 12 centros. Los CAI 1, 2 y 3 son de gestión pública municipal y los CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 son de gestión indirecta.</p> <p>Dentro de los CAI 1,2 y 3 se desarrolla el <i>Programa de Atención a la Infancia en el entorno familiar</i>. Este servicio se ocupa de proporcionar atención especializada a menores en situación de desprotección social (riesgo o desamparo) y a sus familias cuando éstas presentan resistencia a la intervención u otras dificultades, y a los acogimientos familiares de menores en familia extensa. El <i>Programa de Atención a la Infancia en el entorno familiar</i> se presta a través de contrato de prestación de servicios.</p> <p>En el resto de los CAI este programa de atención en el entorno familiar está integrado en el contrato general de gestión del servicio.</p>
<b>DESTINATARIOS</b>	Los servicios que se prestan en los CAI están dirigidos a niños, niñas y adolescentes de hasta 18 años en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	<p>El acceso a los CAI se realiza en la mayoría de los casos desde los servicios de Atención Social Primaria, mediante acuerdos alcanzados en los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF), estructura de coordinación entre los servicios de Atención Social primaria y los CAI. El acceso directo se lleva a cabo, principalmente a través de la Comisión de Tutela del Menor, Juzgados y Fiscalía de Menores y, ocasionalmente, a través de otros servicios municipales (Centros de Apoyo a las Familias, SAMUR, etc.).</p> <p>También pueden solicitar atención en CAI familias previamente atendidas en este servicio.</p>
<b>APORTACIÓN USUARIO/A</b>	El servicio tiene carácter gratuito.



<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<p>De los 12 CAI, el 1, 2 y 3 son de gestión directa y los CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y el <i>Programa de Atención a la Infancia en el entorno familiar</i> son de gestión externalizada. Todos ellos dan cobertura a los 21 distritos de la ciudad.</p> <p>El contrato de servicios del <i>Programa de Atención a la Infancia en el entorno familiar</i> entró en vigor el 1 de septiembre de 2016. Tiene una vigencia de 2 años y da cobertura a todos los distritos a los que prestan atención los CAI 1, 2 y 3.</p> <p>El contrato de servicios para los CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 entró en vigor el 1 de noviembre de 2016. Tiene una vigencia de 2 años.</p> <p>El contrato de servicios para los CAI 11 y 12 entró en vigor el 1 de diciembre de 2017 y tiene una vigencia de 22 meses.</p>		
	<u>CAI</u>	<u>Distritos que atiende</u>	<u>Entidad adjudicataria</u>
	CAI 4	Puente Vallecas Villa Vallecas	Asociación Centro de Apoyo al Menor y a la Familia
	CAI 5	Tetuán Chamartín	Asociación Centro de Apoyo al Menor y a la Familia
	CAI 6	Latina	Asociación Centro Trama
	CAI 7	Moratalaz Vicálvaro	Servicios Educativos y Familiares Grupo 5, S.L.U.
	CAI 8	Carabanchel	Servicios Educativos y Familiares Grupo 5, S.L.U.
	CAI 9	Moncloa-Aravaca Fuencarral-El Pardo	Asociación Centro de Apoyo al Menor y a la Familia
	CAI 10	Villaverde	Asociación Centro Trama
	CAI 11	San Blas-Canillejas Barajas	Desarrollo laboral y formación, S.L. (DELFO)
	CAI 12	Retiro Salamanca Chamberí	Servicios Educativos y Familiares Grupo 5, S.L.U.



<b>DISPOSITIVOS</b>	<p>La red CAI está sectorializada, por lo que a cada uno de los centros le corresponde la atención de entre uno y tres distritos. Su localización y distribución distrital es la que sigue:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white; text-align: center;">Centro/Dirección</th><th style="background-color: #0056b3; color: white; text-align: center;">Distritos que atiende</th><th style="background-color: #0056b3; color: white; text-align: center;">Teléfono/ correo electr.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>CAI 1</b> <u>Dirección:</u> C/ Paloma, 23 28005 Madrid</td><td>Centro y Arganzuela</td><td>915 880 762 <a href="mailto:cai1@madrid.es">cai1@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 2</b> <u>Dirección:</u> Francisco Morejón, 6 28043 - Madrid</td><td>Hortaleza y Ciudad Lineal</td><td>915 884 745 <a href="mailto:cai2@madrid.es">cai2@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 3</b> <u>Dirección:</u> C/ Ricardo Beltrán y Rozpide, 33 28026 Madrid</td><td>Usera</td><td>915 655 535 <a href="mailto:cai3@madrid.es">cai3@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 4 (dos sedes)</b></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td><u>Dirección:</u> C/ Luis Buñuel, 12 28018 Madrid</td><td>Puente de Vallecas</td><td>917 771 822 <a href="mailto:cai4@madrid.es">cai4@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><u>Dirección:</u> Centro Comunitario Villa de Vallecas C/ Fuentidueña, 16 28031 Madrid</td><td>Villa de Vallecas</td><td>912.798.883 <a href="mailto:cai4@madrid.es">cai4@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 5</b> <u>Dirección:</u> c/ Viña Virgen, 2 28039 Madrid</td><td>Tetuán y Chamartín</td><td>913.153.440 <a href="mailto:cai5@madrid.es">cai5@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 6</b> <u>Dirección:</u> C/ Alverja, 11 28011 Madrid</td><td>Latina</td><td>914.645.960 <a href="mailto:cai6@madrid.es">cai6@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 7</b> <u>Dirección:</u> CSS Valdebernardo C/ Ladera de los Almendros, 6 28032 Madrid</td><td>Moratalaz y Vicálvaro</td><td>913.016.981 <a href="mailto:cai7@madrid.es">cai7@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 8</b> <u>Dirección:</u> CSS Zaida C/ Zaida, 36 28019 Madrid</td><td>Carabanchel</td><td>914.624.105 <a href="mailto:cai8@madrid.es">cai8@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 9</b> <u>Dirección:</u> CSS San Vicente de Paúl C/ Buitrago de Lozoya, 22 28035 Madrid</td><td>Moncloa y Fuencarral-El Pardo</td><td>911.280.995 <a href="mailto:cai9@madrid.es">cai9@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 10</b> <u>Dirección:</u> Centro Comunitario Villalonso C/ Villalonso, 12 28021 Madrid</td><td>Villaverde</td><td>910 210 486 <a href="mailto:cai10@madrid.es">cai10@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 11</b> <u>Dirección:</u> C/ Longares, 9 28022 Madrid</td><td>San Blas-Canillejas y Barajas</td><td>918 055 096 <a href="mailto:cai11@madrid.es">cai11@madrid.es</a></td></tr> <tr> <td><b>CAI 12</b> <u>Dirección:</u> C/ Vallehermoso, 84-planta baja 28015 Madrid</td><td>Retiro, Salamanca y Chamberí</td><td>910 059 709 <a href="mailto:cai12@madrid.es">cai12@madrid.es</a></td></tr> </tbody> </table>	Centro/Dirección	Distritos que atiende	Teléfono/ correo electr.	<b>CAI 1</b> <u>Dirección:</u> C/ Paloma, 23 28005 Madrid	Centro y Arganzuela	915 880 762 <a href="mailto:cai1@madrid.es">cai1@madrid.es</a>	<b>CAI 2</b> <u>Dirección:</u> Francisco Morejón, 6 28043 - Madrid	Hortaleza y Ciudad Lineal	915 884 745 <a href="mailto:cai2@madrid.es">cai2@madrid.es</a>	<b>CAI 3</b> <u>Dirección:</u> C/ Ricardo Beltrán y Rozpide, 33 28026 Madrid	Usera	915 655 535 <a href="mailto:cai3@madrid.es">cai3@madrid.es</a>	<b>CAI 4 (dos sedes)</b>			<u>Dirección:</u> C/ Luis Buñuel, 12 28018 Madrid	Puente de Vallecas	917 771 822 <a href="mailto:cai4@madrid.es">cai4@madrid.es</a>	<u>Dirección:</u> Centro Comunitario Villa de Vallecas C/ Fuentidueña, 16 28031 Madrid	Villa de Vallecas	912.798.883 <a href="mailto:cai4@madrid.es">cai4@madrid.es</a>	<b>CAI 5</b> <u>Dirección:</u> c/ Viña Virgen, 2 28039 Madrid	Tetuán y Chamartín	913.153.440 <a href="mailto:cai5@madrid.es">cai5@madrid.es</a>	<b>CAI 6</b> <u>Dirección:</u> C/ Alverja, 11 28011 Madrid	Latina	914.645.960 <a href="mailto:cai6@madrid.es">cai6@madrid.es</a>	<b>CAI 7</b> <u>Dirección:</u> CSS Valdebernardo C/ Ladera de los Almendros, 6 28032 Madrid	Moratalaz y Vicálvaro	913.016.981 <a href="mailto:cai7@madrid.es">cai7@madrid.es</a>	<b>CAI 8</b> <u>Dirección:</u> CSS Zaida C/ Zaida, 36 28019 Madrid	Carabanchel	914.624.105 <a href="mailto:cai8@madrid.es">cai8@madrid.es</a>	<b>CAI 9</b> <u>Dirección:</u> CSS San Vicente de Paúl C/ Buitrago de Lozoya, 22 28035 Madrid	Moncloa y Fuencarral-El Pardo	911.280.995 <a href="mailto:cai9@madrid.es">cai9@madrid.es</a>	<b>CAI 10</b> <u>Dirección:</u> Centro Comunitario Villalonso C/ Villalonso, 12 28021 Madrid	Villaverde	910 210 486 <a href="mailto:cai10@madrid.es">cai10@madrid.es</a>	<b>CAI 11</b> <u>Dirección:</u> C/ Longares, 9 28022 Madrid	San Blas-Canillejas y Barajas	918 055 096 <a href="mailto:cai11@madrid.es">cai11@madrid.es</a>	<b>CAI 12</b> <u>Dirección:</u> C/ Vallehermoso, 84-planta baja 28015 Madrid	Retiro, Salamanca y Chamberí	910 059 709 <a href="mailto:cai12@madrid.es">cai12@madrid.es</a>
Centro/Dirección	Distritos que atiende	Teléfono/ correo electr.																																												
<b>CAI 1</b> <u>Dirección:</u> C/ Paloma, 23 28005 Madrid	Centro y Arganzuela	915 880 762 <a href="mailto:cai1@madrid.es">cai1@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 2</b> <u>Dirección:</u> Francisco Morejón, 6 28043 - Madrid	Hortaleza y Ciudad Lineal	915 884 745 <a href="mailto:cai2@madrid.es">cai2@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 3</b> <u>Dirección:</u> C/ Ricardo Beltrán y Rozpide, 33 28026 Madrid	Usera	915 655 535 <a href="mailto:cai3@madrid.es">cai3@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 4 (dos sedes)</b>																																														
<u>Dirección:</u> C/ Luis Buñuel, 12 28018 Madrid	Puente de Vallecas	917 771 822 <a href="mailto:cai4@madrid.es">cai4@madrid.es</a>																																												
<u>Dirección:</u> Centro Comunitario Villa de Vallecas C/ Fuentidueña, 16 28031 Madrid	Villa de Vallecas	912.798.883 <a href="mailto:cai4@madrid.es">cai4@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 5</b> <u>Dirección:</u> c/ Viña Virgen, 2 28039 Madrid	Tetuán y Chamartín	913.153.440 <a href="mailto:cai5@madrid.es">cai5@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 6</b> <u>Dirección:</u> C/ Alverja, 11 28011 Madrid	Latina	914.645.960 <a href="mailto:cai6@madrid.es">cai6@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 7</b> <u>Dirección:</u> CSS Valdebernardo C/ Ladera de los Almendros, 6 28032 Madrid	Moratalaz y Vicálvaro	913.016.981 <a href="mailto:cai7@madrid.es">cai7@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 8</b> <u>Dirección:</u> CSS Zaida C/ Zaida, 36 28019 Madrid	Carabanchel	914.624.105 <a href="mailto:cai8@madrid.es">cai8@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 9</b> <u>Dirección:</u> CSS San Vicente de Paúl C/ Buitrago de Lozoya, 22 28035 Madrid	Moncloa y Fuencarral-El Pardo	911.280.995 <a href="mailto:cai9@madrid.es">cai9@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 10</b> <u>Dirección:</u> Centro Comunitario Villalonso C/ Villalonso, 12 28021 Madrid	Villaverde	910 210 486 <a href="mailto:cai10@madrid.es">cai10@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 11</b> <u>Dirección:</u> C/ Longares, 9 28022 Madrid	San Blas-Canillejas y Barajas	918 055 096 <a href="mailto:cai11@madrid.es">cai11@madrid.es</a>																																												
<b>CAI 12</b> <u>Dirección:</u> C/ Vallehermoso, 84-planta baja 28015 Madrid	Retiro, Salamanca y Chamberí	910 059 709 <a href="mailto:cai12@madrid.es">cai12@madrid.es</a>																																												



<b>DISPOSITIVOS</b>	
<b>SERVICIOS Y HORARIO</b>	<p>Los servicios que se prestan están recogidos en la Carta de Servicios de los CAI, aprobada el 5 de septiembre de 2013</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Valoración inicial de situaciones de riesgo en menores:</b> ante la comunicación de una posible situación de riesgo de un niño, niña o adolescente, se inicia la pertinente investigación mediante el estudio, análisis y verificación de la información recibida, en coordinación con la red de protección de menores.</li> <li>2. <b>Evaluación de la situación familiar y, en su caso, de desprotección de los menores:</b> en este servicio se identifican indicadores de riesgo y factores de protección, presentando a la familia los resultados de la evaluación y, en su caso, el Plan de Mejora Familiar. Si procede, se solicita una medida de protección para el/la menor al organismo competente.</li> <li>3. <b>Tratamiento familiar especializado:</b> trata de desarrollar el Plan de Mejora Familiar con el objetivo de evitar la separación del niño, niña o adolescente de su familia o conseguir su retorno en el plazo más breve posible.</li> <li>4. <b>Acompañamiento y supervisión a las familias que no aceptan o no precisan tratamiento:</b> también se dirige a desarrollar el Plan de Mejora Familiar con los objetivos de evitar la separación del/de la menor de su familia o conseguir su retorno en el plazo más breve posible si ya está separado/a; no obstante, en este servicio, se interviene con familias que no aceptan o no precisan en ese momento un tratamiento especializado para apoyarles en su proceso de emancipación.</li> </ol>



	<p><b>5. Resolución de conflictos:</b> se dirige a menores y familias con historia abierta en el CAI que en el proceso de intervención precisan un apoyo para prevenir o gestionar positivamente conflictos que surgen en la convivencia familiar. Incorpora distintas estrategias de resolución de conflictos (conciliación, asesoramiento, mediación familiar, etc.).</p> <p><b>6. Soporte técnico a las/los profesionales y recursos que trabajan con menores:</b> este servicio ofrece asesoramiento a profesionales en los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y en las Comisiones de Apoyo Familiar. También asesora y apoya técnicamente a demanda de profesionales en materia de protección de menores.</p> <p><b>7. Prevención del maltrato infantil:</b> se plasma en acciones formativas grupales dirigidas a profesionales de educación, salud y entidades sociales, en el marco de la red de protección de menores. También apoya la participación en los Consejos Locales para la puesta en marcha y desarrollo de programas dirigidos a mejorar la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.</p> <p><b>8. Seguimiento familiar una vez finalizada la atención:</b> este servicio está destinado a la recogida de información, a los 6 y 12 meses, una vez finalizada la atención en los CAI, a efectos de constatar la situación familiar.</p> <p>El <b>horario de atención</b> en los CAI es:</p> <p><b>CAI 1, 2 y 3:</b> de 8 a 15,30 h.</p> <p><b>CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12:</b> de 8 a 15 y de 16 a 20 h. (lunes a jueves) y de 8 a 15 h.(viernes)</p>
--	--

<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	<p>El trabajo de coordinación de la red CAI se desarrolla a 4 niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los espacios en los <b>Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF)</b>: reuniones en los Centros de Servicios Sociales en cada uno de los 21 distritos de referencia para cada CAI, en los que intervienen profesionales del CAI y de Atención Social Primaria con el fin de valorar y realizar el seguimiento de los casos de menores en riesgo.</li> <li>- Las <b>Comisiones de Apoyo Familiar (CAF)</b>: reuniones en los Centros de Servicios Sociales en cada uno de los 21 distritos de referencia para cada CAI, en los que intervienen, además de profesionales de los CAI y de Atención Social Primaria, personal técnico del Área de Protección de la Comunidad de Madrid, de Salud, de Educación, y otros, tal y como señala la Ley de Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid (1.999).</li> <li>- El personal técnico del Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia con directores/as y coordinadores/as de todos los CAI.</li> <li>- El personal técnico de los CAI con otros/as profesionales que están relacionados con los/las menores atendidos.</li> </ul>
-----------------------------------	---

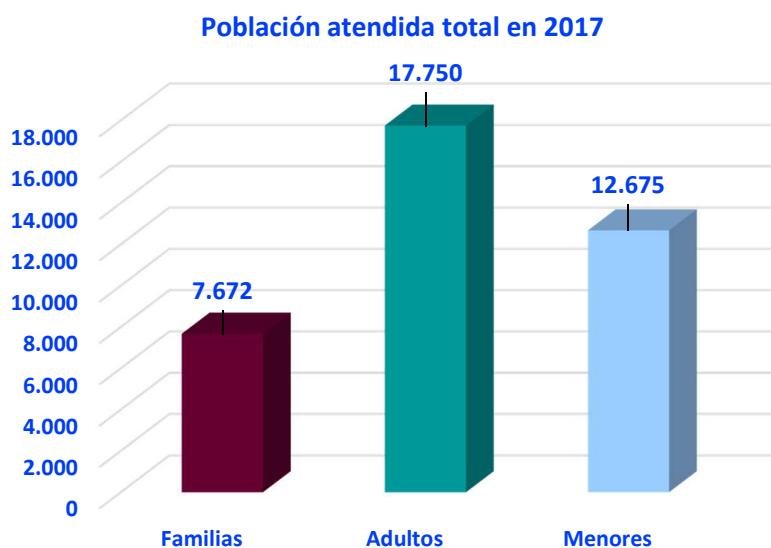


<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>CAI 1, 2 y 3:</b> 41 profesionales, de los cuales <b>31</b> son personal técnico (Psicólogos y trabajadores sociales) y <b>8</b> es personal administrativo. <b>CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12:</b> 141 profesionales, de los cuales <b>123</b> son personal técnico (Psicólogos y trabajadores Sociales) y <b>18</b> .
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	Coste contrato CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10: <b>4.404.821,66</b> euros.

### 3.1.2.- POBLACIÓN ATENDIDA

#### Población atendida

El número de familias atendidas se ha incrementado en un 4,8% respecto del año anterior.

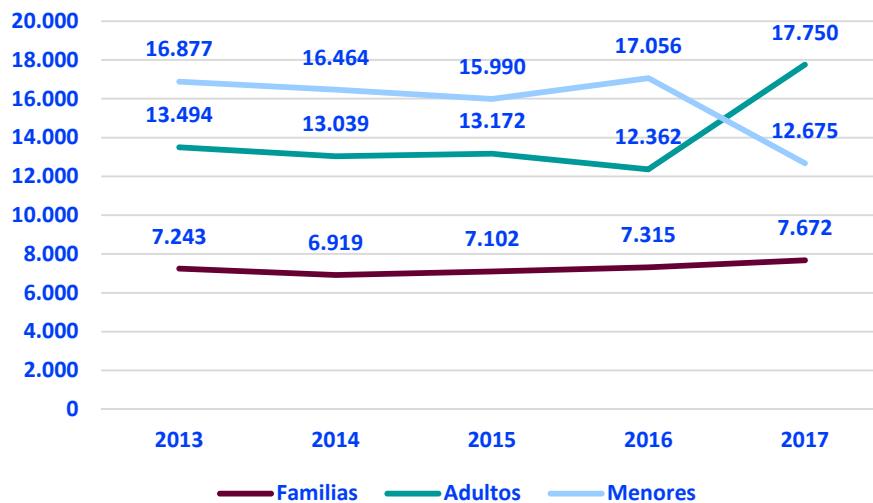


#### Evolución de la población atendida

Se ha observado un incremento del 3,42% respecto del año anterior.



## Evolución población atendida en los CAI



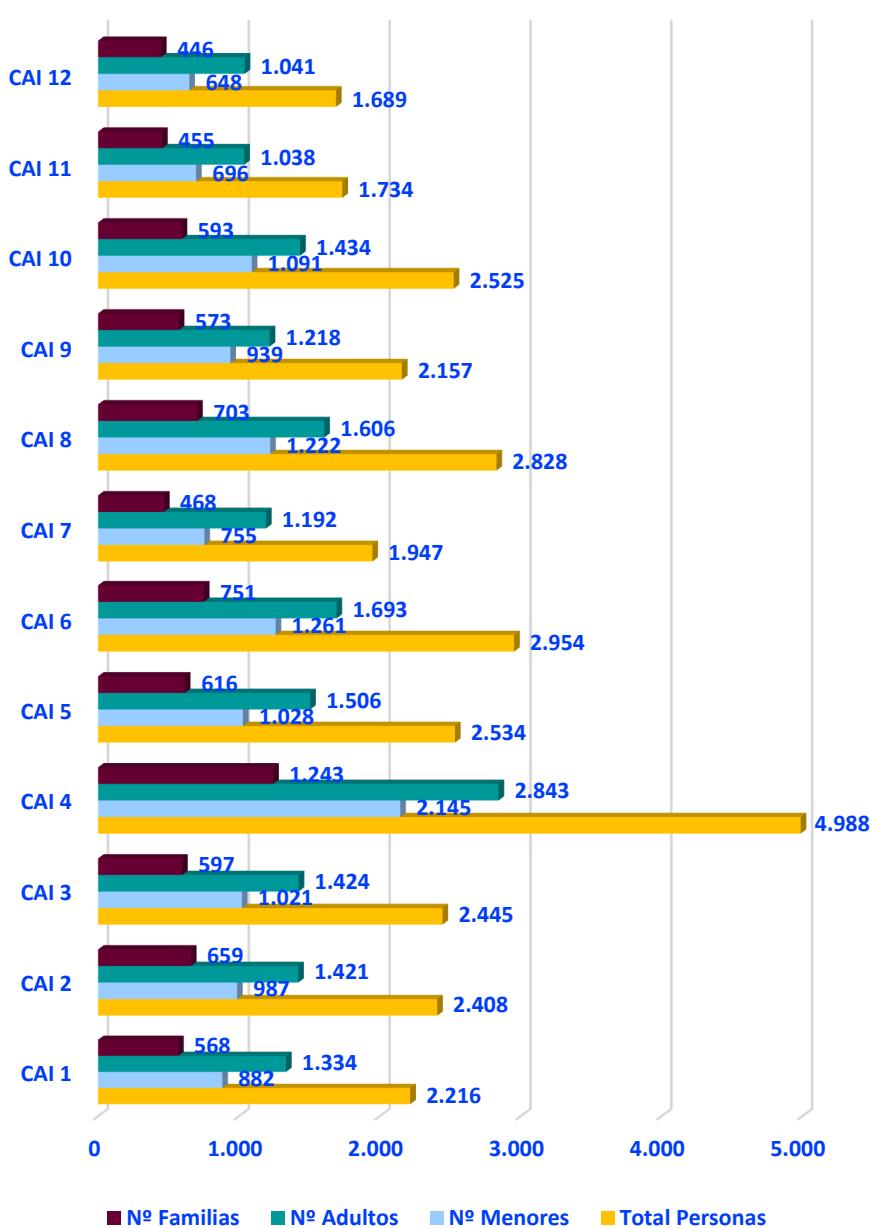


### Población atendida por CAI

Los CAI están territorializados dando cobertura a uno, dos o tres distritos.

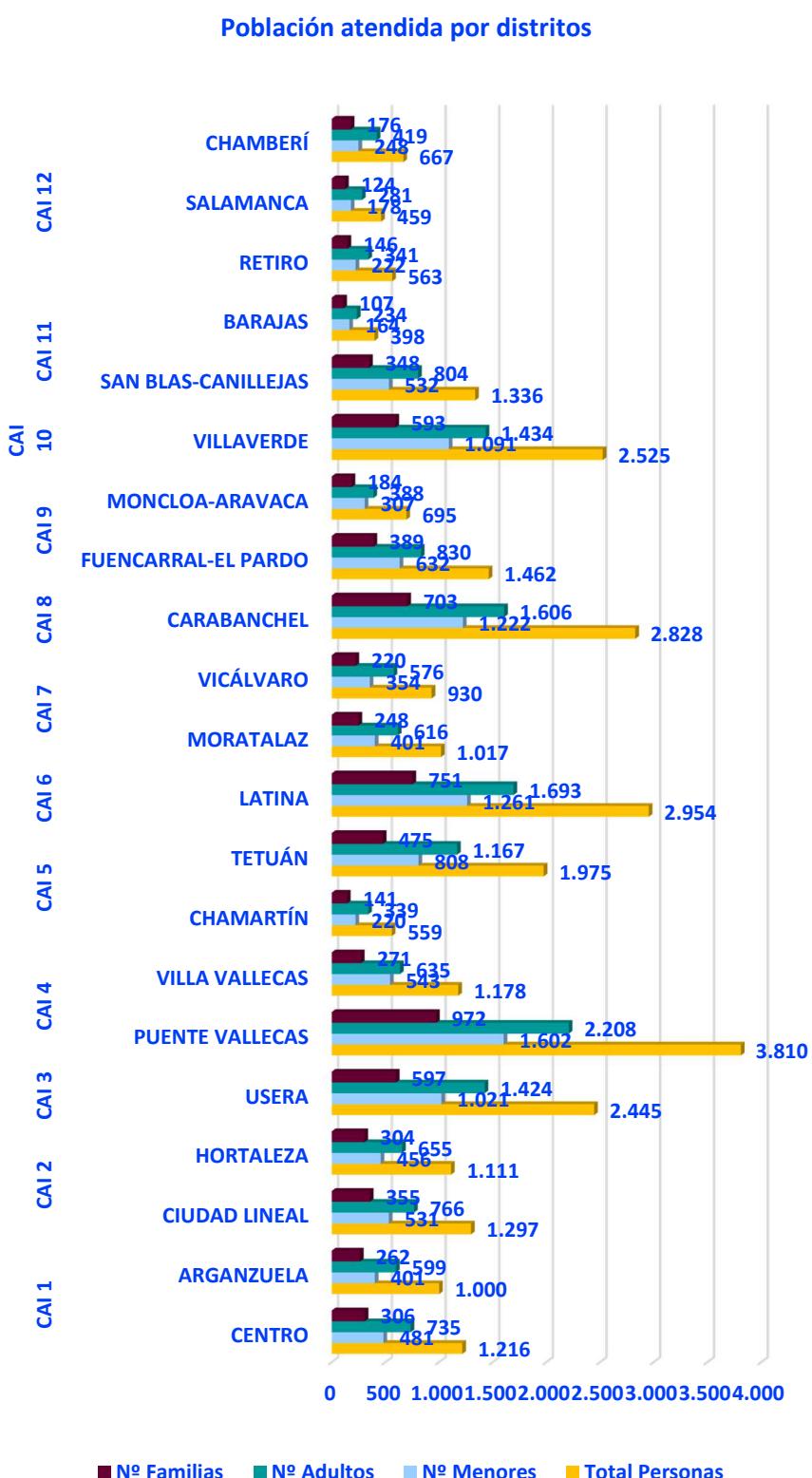
Desde el mes de diciembre de este año, con la apertura de los CAI 11 y 12, ningún CAI atiende a más de tres distritos.

### Población atendida por CAI 2017



### Atención por distritos

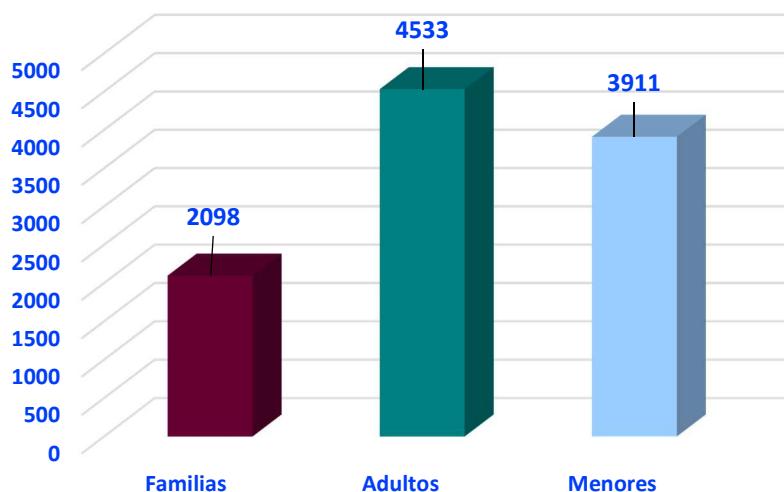
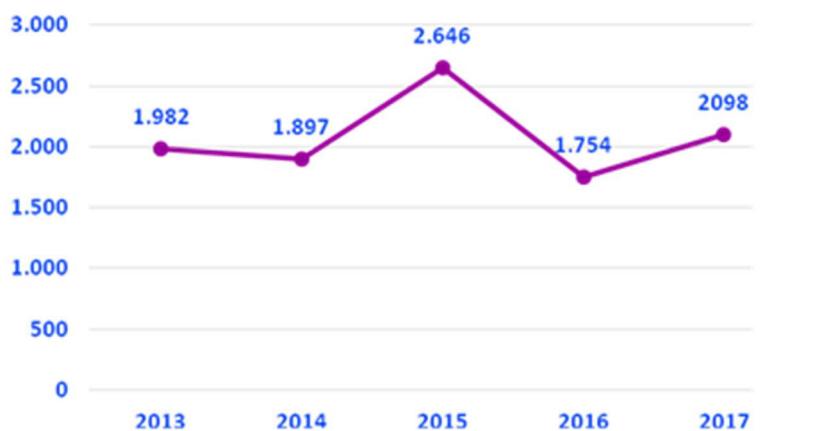
El mayor número de familias y menores atendidos en algunos distritos, está en relación con las condiciones sociodemográficas de cada uno de ellos ( población en general, población de niños/as adolescentes etc...) y otros factores como la mayor o menor demanda de atención en CAI desde Atención Social Primaria.



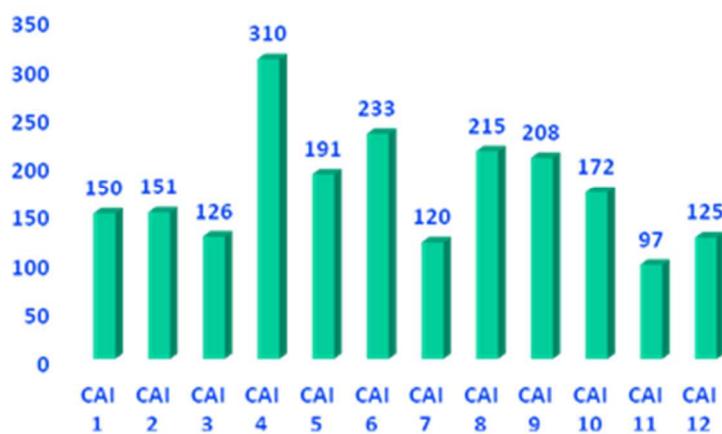
■ Nº Familias   ■ Nº Adultos   ■ Nº Menores   ■ Total Personas

**Casos nuevos**

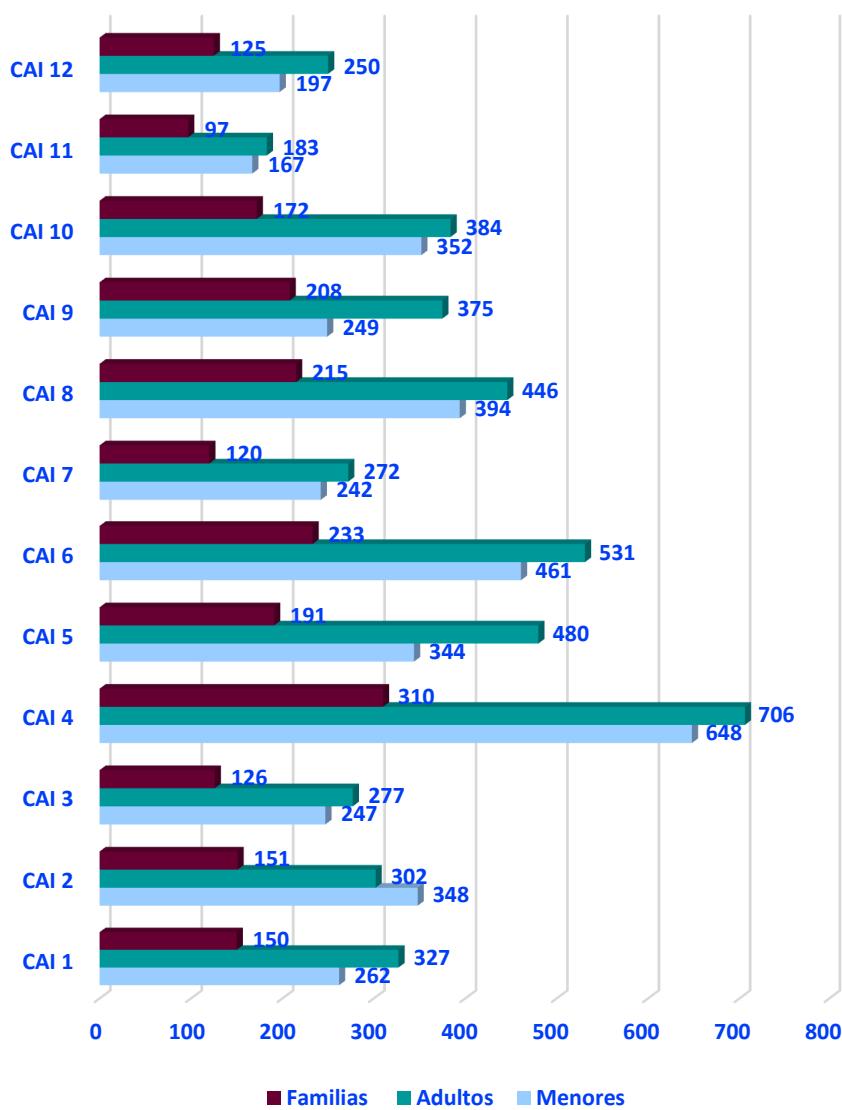
A lo largo de 2017 se han atendido 2098 familias lo que supone un incremento del 19,6% respecto al año anterior. Este aumento está en relación con la apertura de los dos nuevos CAI y por tanto también en relación con el aumento del 13% de profesionales de la red.

**Casos nuevos atendidos en los CAI****Evolución de los casos nuevos atendidos**

82

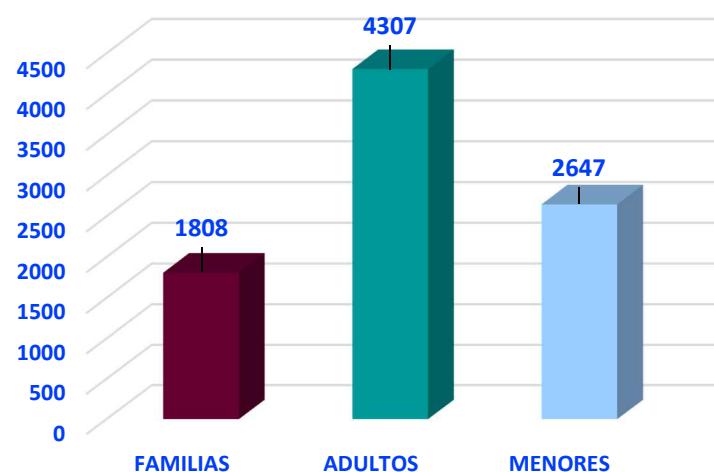
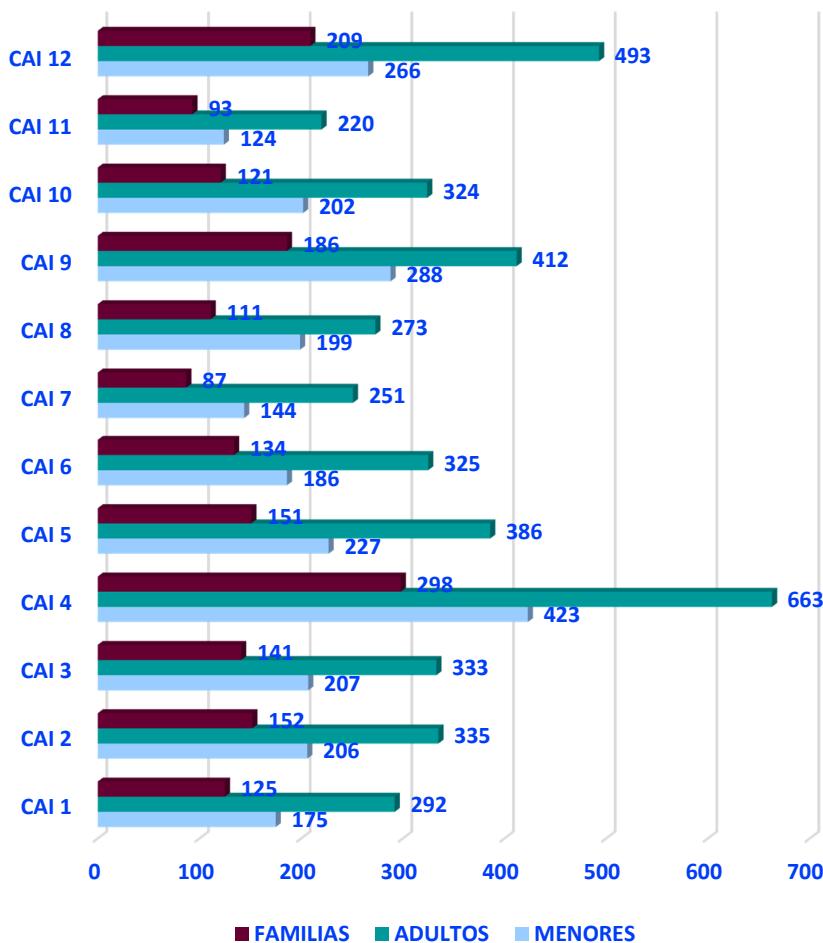
**Casos nuevos atendidos en los CAI**

### Casos nuevos atendidos en los CAI



**Bajas**

En el año 2017 se han dado de baja 1808 historias (familias atendidas en alguno de los servicios prestados en la red CAI). Esta cifra se mantiene estable respecto a la del año anterior.

**Bajas producidas en 2017****Bajas producidas en los CAI 2017**

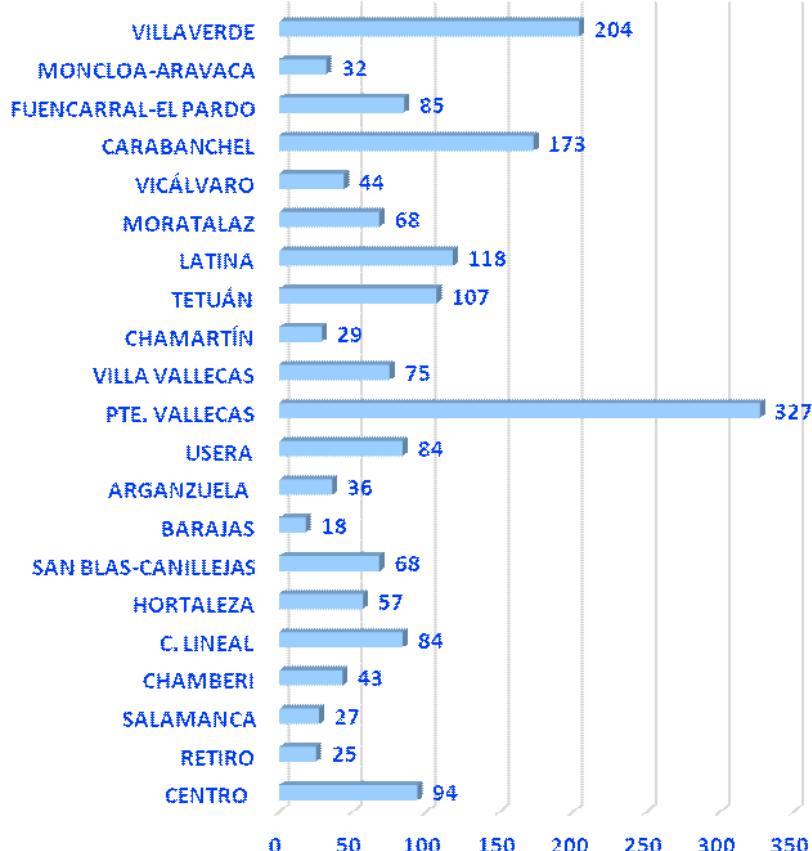


### Menores con medida de protección

El número de menores con medidas de protección que son atendidos en los CAI es de 1798. Se ha observado un descenso del 6,4% respecto al año anterior.

Los CAI trabajan con las familias para posibilitar la preservación familiar y si esto no es posible, para facilitar el retorno del menor con sus progenitores en el menor plazo de tiempo.

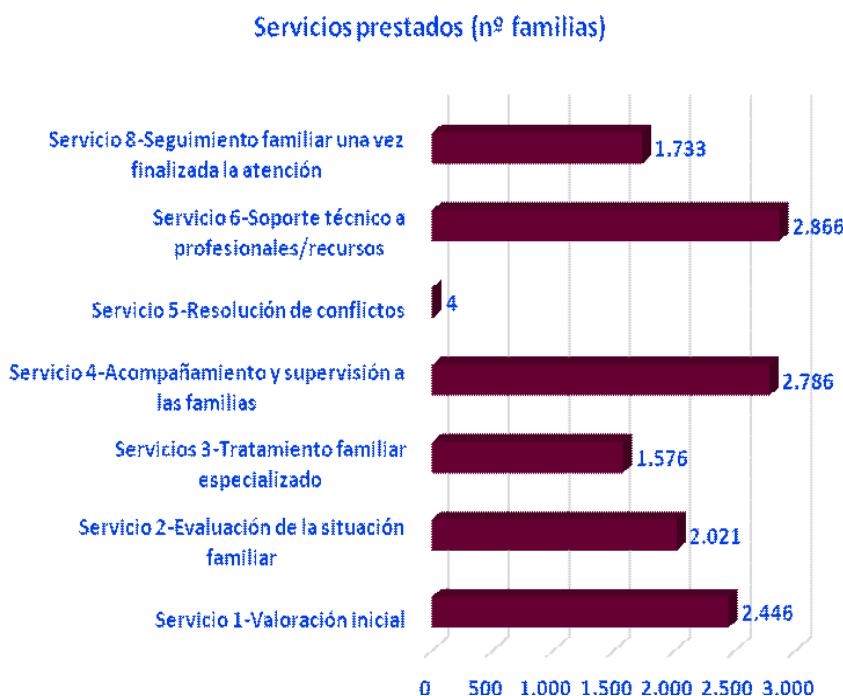
### Menores con medidas de protección



### 3.1.3. ACTIVIDAD DEL SERVICIO

#### Servicios prestados

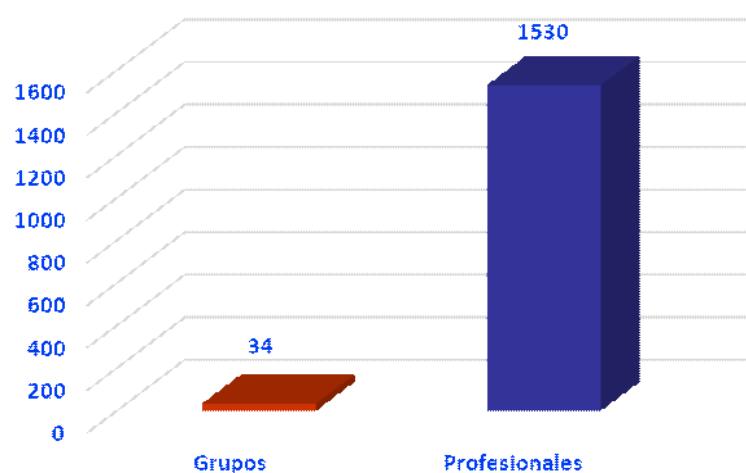
Los servicios que se prestan en los CAI son los definidos en la “Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia”. El servicio número 7, prevención del maltrato infantil se describe a parte por no prestarse a las familias, sino que está dirigido a profesionales. El servicio de “resolución de conflictos”, queda incluido dentro de los servicios de “tratamiento familiar” y “acompañamiento y supervisión a las familias”.



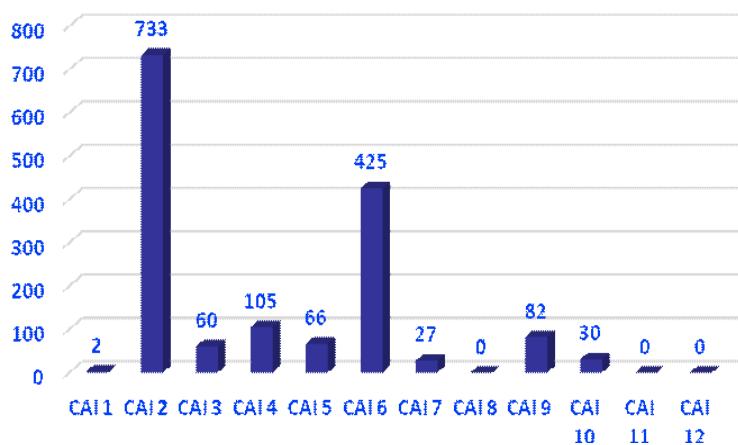
#### Servicio de prevención del maltrato infantil

La función de este servicio es la de impulsar acciones formativas grupales dirigidas a los/as profesionales de la educación, de la salud y de las entidades sociales. Respecto a 2016 se ha mantenido el número de acciones formativas pero ha aumentado en un 50% el número de profesionales participantes.

#### Prevención del maltrato infantil



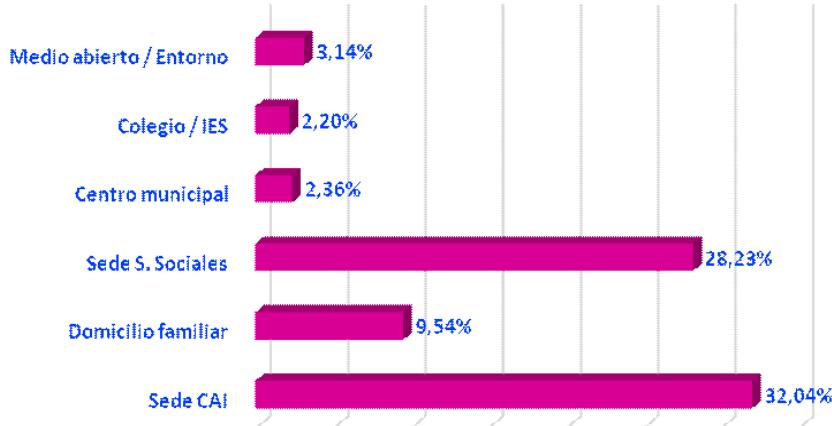
Nº de participantes por CAI



### Espacios de intervención

La mayor parte de las intervenciones se realiza en la sede de los CAI o en los Centros de Servicios Sociales tal y como muestra el gráfico.

### Espacios de intervención

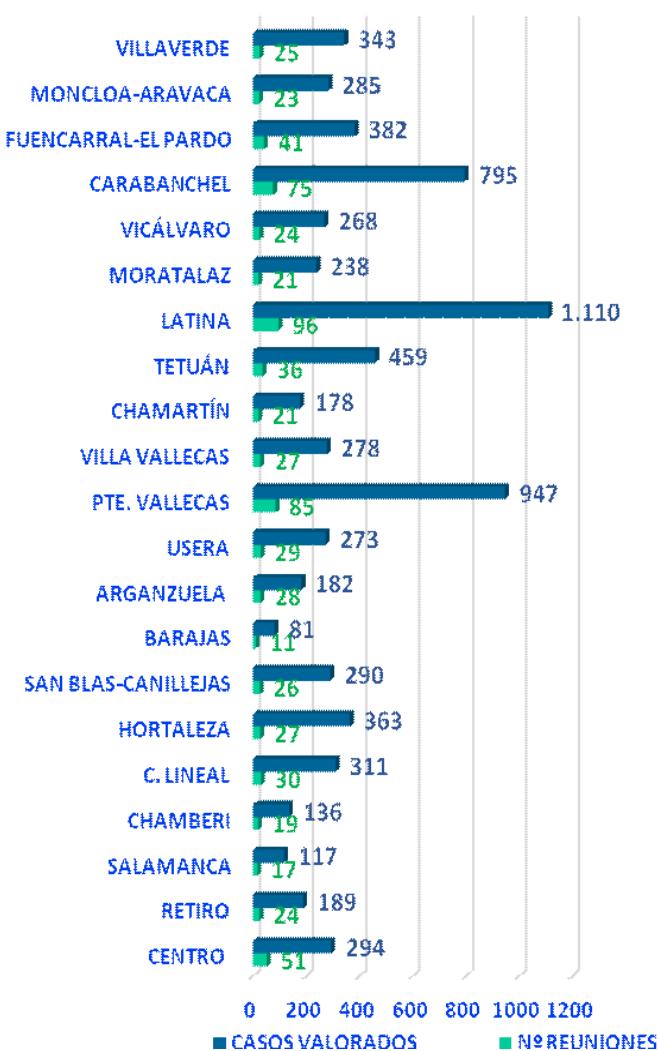


## Espacios de Coordinación

**Los ETMF**  
 Los Equipos de Trabajo con Menores y Familia (ETMF) son estructuras de coordinación entre los Centros de Atención a la Infancia y los Servicios Sociales de Atención Primaria, en los que se valora el grado de riesgo o desprotección un/a menor.

Durante 2017 se han mantenido 736 reuniones de los ETMF en las que se han valorado 7519 familias.

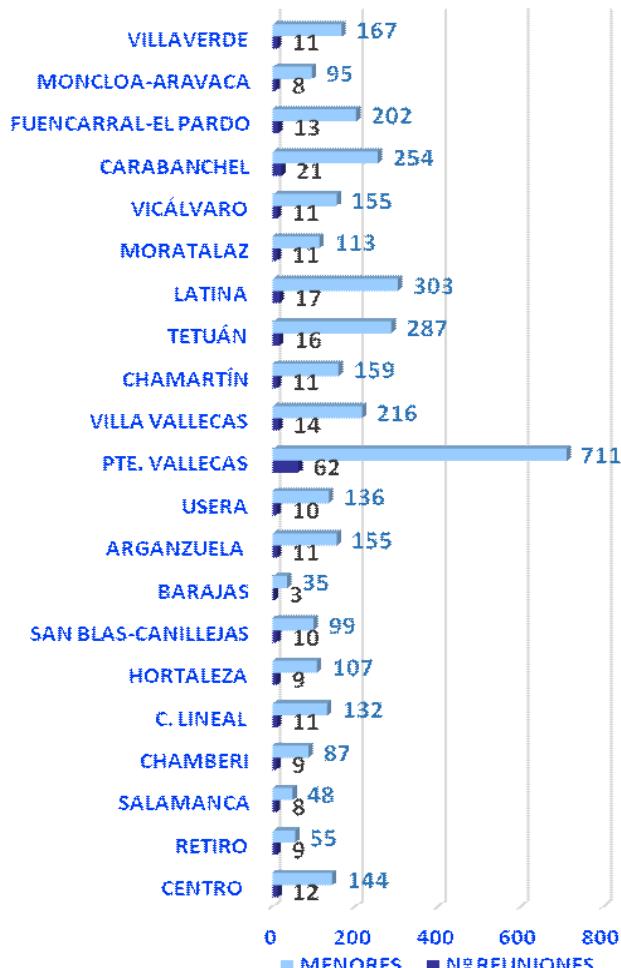
## ETMF por distritos



### Espacios de Coordinación: las CAF

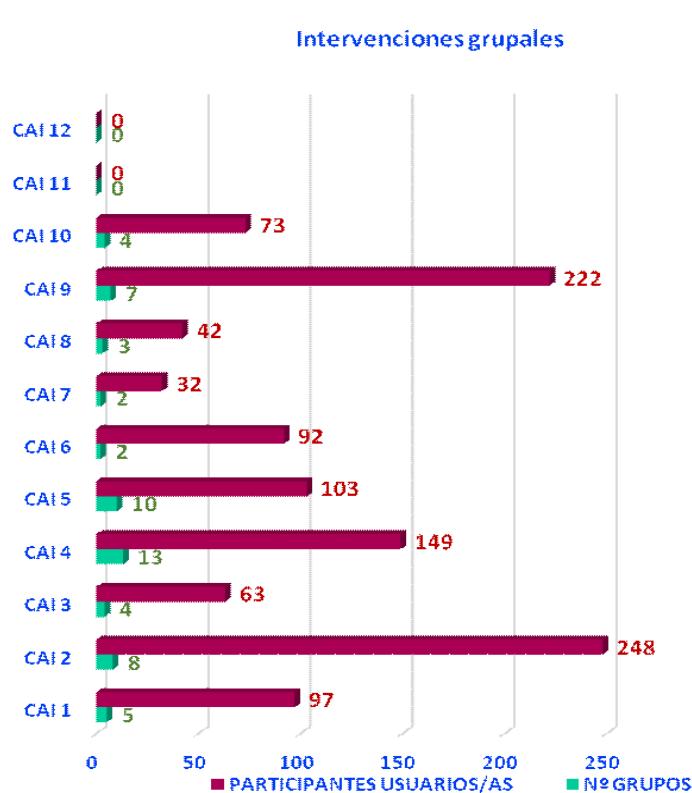
Las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF) son órganos colegiados a nivel de distrito en los que participan, además de los servicios sociales de Atención Social primaria y los CAI, un/a técnico del Área de protección de la Comunidad de Madrid y representantes del sistema educativo y de salud. Estos órganos colegiados son los competentes para solicitar medidas de protección a la Comisión de Tutela del Menor y revisar las medidas establecidas. A lo largo de 2107 se han mantenido 287 reuniones de las CAF en las que se han visto 3660 menores.

### Comisiones de Apoyo Familiar



### Intervención grupal

La intervención grupal es un instrumento necesario para aprovechar los servicios que ofrecen los CAI. El grupo es un escenario terapéutico muy eficaz en la intervención psicológica, social y educativa y posee un valor diferencial porque permite alcanzar objetivos que no son posibles exclusivamente con la intervención individual. También permite atender a más personas en menos tiempo. En 2017 se han realizado 58 grupos en los que han participado 1121 usuarios



90

### 3.1.4. EFICACIA Y CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES

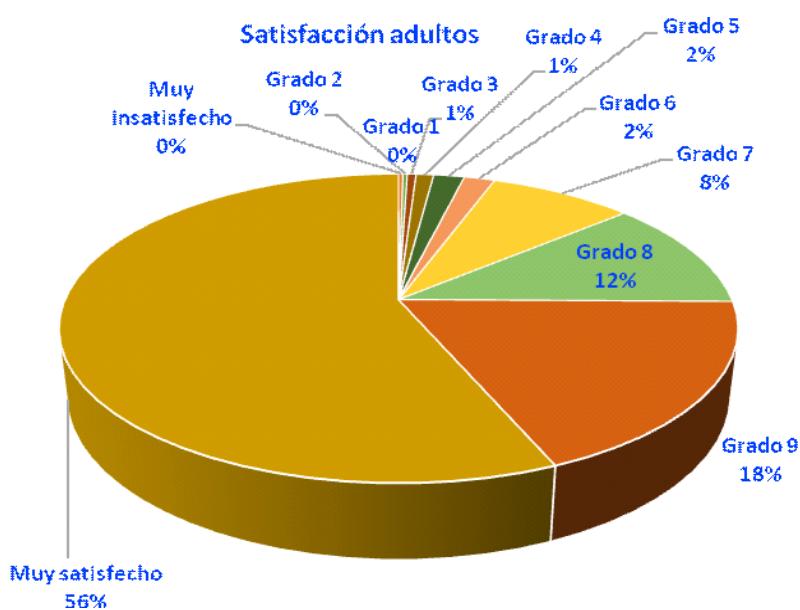
#### Motivos de cierre

Aunque son varios los motivos para cerrar una historia en un CAI, predomina el cierre por cumplimiento de objetivos, seguido del traslado a otro domicilio. Los objetivos cumplidos al cierre de la intervención ascendieron en 2017 a un 48,07% y el traslado a otro domicilio supone el 15,81%. Estos dos motivos suman el 63,88% de los motivos de cierre.

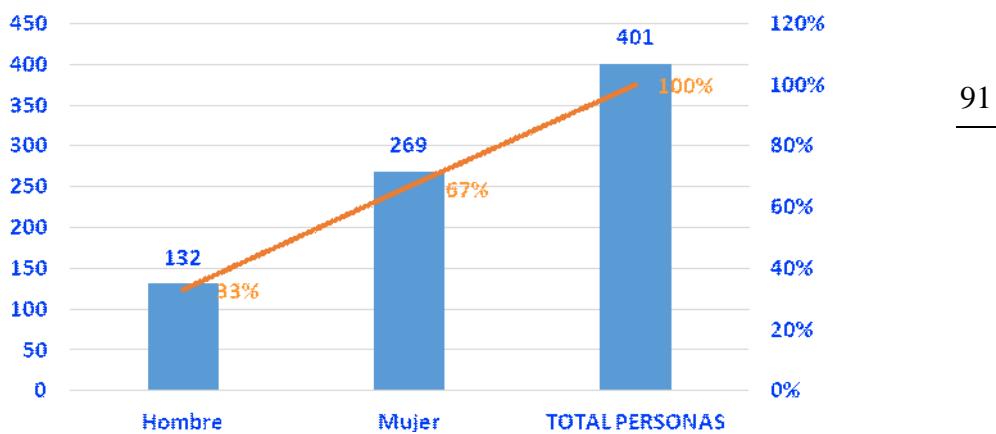


### La satisfacción de los adultos

El 74% de los/as usuarios/as de los Centros de Atención a la Infancia valoraron su satisfacción con el servicio con una puntuación de entre 9 y 10 puntos en una escala de 0 a 10.

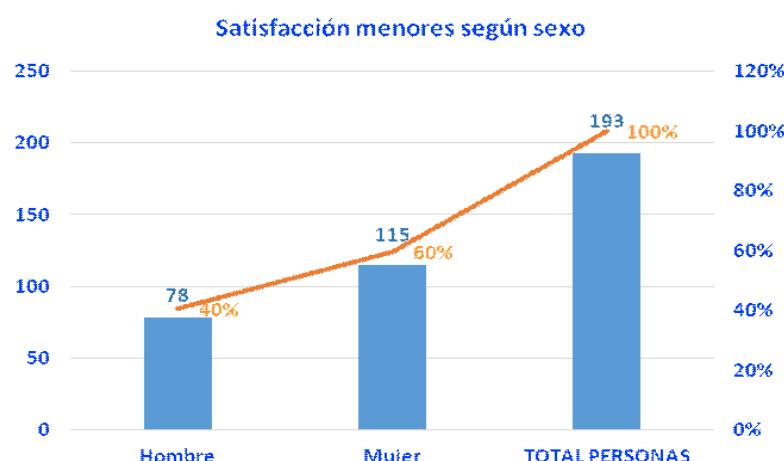
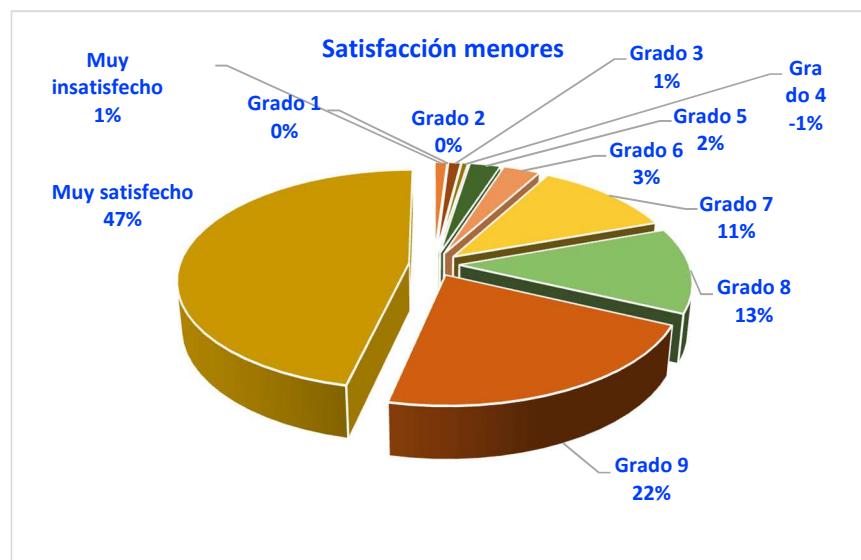


### Satisfacción adultos según sexo



### La satisfacción de los/las menores

El 69% de los/as menores atendidos en los Centros de Atención a la Infancia valoraron su satisfacción con el servicio con una puntuación de entre 9 y 10 puntos en una escala de 0 a 10

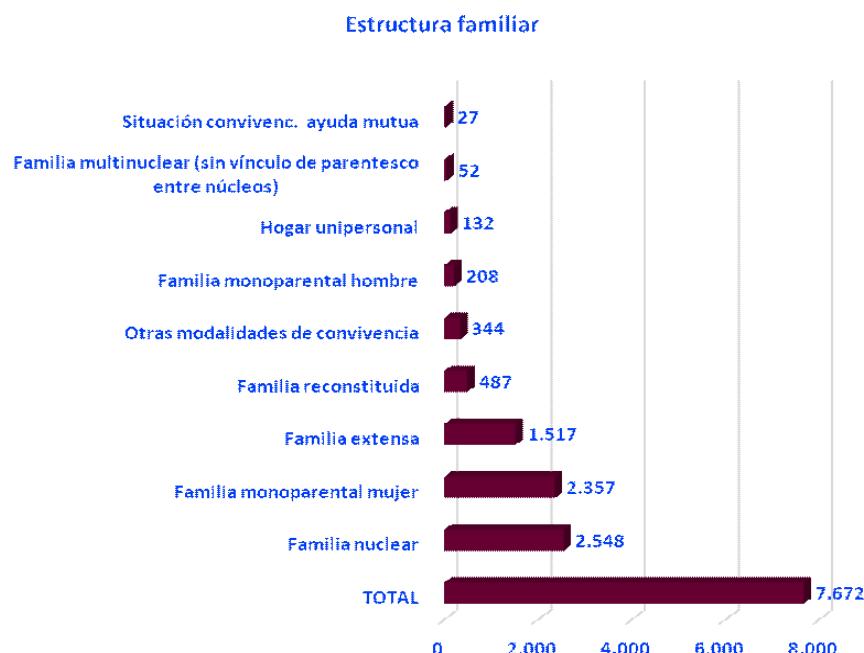


92

### 3.1.5.- PERFIL DE LAS FAMILIAS Y MENORES ATENDIDOS

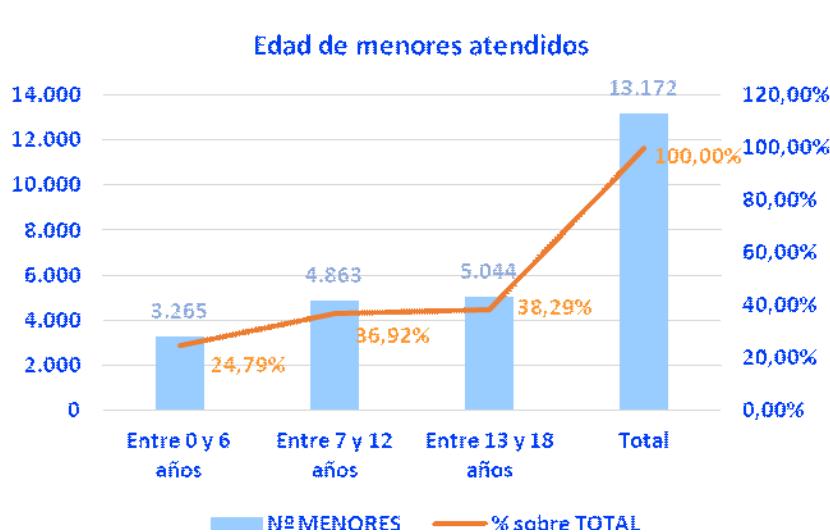
#### Estructura familiar

Tal y como muestra la gráfica, el tipo de familias que acuden a los CAI son, mayoritariamente, familia nuclear, monoparental mujer y familia extensa



### Edad de los/las menores atendidos

La edad de los/las menores se reparte en 3 franjas. Los menores de entre 7 y 18 años son el 75.21% del total de los menores atendidos en los CAI.



## 3.2- PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA EN EL ENTORNO FAMILIAR

### 3.2.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	<p>El Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar es un servicio de atención especializada a menores en situación de desprotección social (riesgo o desamparo) y a sus familias cuando éstas tienen escasa o nula motivación para iniciar o continuar el proceso de atención en los Centros de Atención a la Infancia. Se encarga de los acogimientos familiares de menores en familia extensa, tanto para su valoración como para su seguimiento tras el acuerdo de medida de protección adoptado por la Comisión de Tutela del Menor. Presta una atención interdisciplinar psicológica, social y educativa.</p> <p><i>El Programa de Atención a la Infancia en el entorno familiar se desarrolla en el marco de los Servicios Sociales Municipales, concretamente en los diez distritos del ámbito territorial de los CAI 1, 2 y 3 como un programa específico para la protección de menores. En el resto de los CAI este programa de atención en el entorno familiar está integrado en el contrato general de gestión del servicio.</i></p>
<b>DESTINATARIOS</b>	<p>Los servicios que se prestan en este Programa están dirigidos a niños, niñas y adolescentes de hasta 18 años en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias cuando éstas tienen escasa o nula motivación para el cambio, y a las situaciones de acogimiento en familia extensa de los distritos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro, Retiro, Salamanca y Chamberí</li> <li>- Ciudad Lineal, Hortaleza, San Blas-Canillejas y Barajas</li> <li>- Arganzuela y Usera</li> </ul>



<b>FORMA DE ACCESO</b>	El acceso al Programa se realiza desde los Centros de Atención a la Infancia 1, 2 y 3.
<b>APORTACIÓN USUARIO/A</b>	El servicio tiene carácter gratuito.
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<p>El <i>Programa de Atención a la Infancia en el entorno familiar</i> se gestiona a través de un contrato de servicios adjudicado a Grupo 5.</p> <p>El contrato administrativo de servicios del <i>Programa de Atención a la Infancia en el entorno familiar</i> entró en vigor el 1 de septiembre de 2016 y una vigencia de 2 años.</p>
<b>SERVICIOS Y HORARIO</b>	<p>Los servicios que se prestan, al ser un programa específico para la protección de menores, son los mismos que los recogidos en la Carta de Servicios de los CAI, aprobada el 5 de septiembre de 2013</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Valoración inicial de situaciones de riesgo en menores:</b> ante la comunicación de una posible situación de riesgo de un niño, niña o adolescente, se inicia la pertinente investigación mediante el estudio, análisis y verificación de la información recibida, en coordinación con la red de protección de menores.</li> <li><b>2. Evaluación de la situación familiar y, en su caso, de desprotección de los menores:</b> en este servicio se identifican indicadores de riesgo y factores de protección, presentando a la familia los resultados de la evaluación y, en su caso, el Plan de Mejora Familiar. Si procede, se solicita una medida de protección para el/la menor al organismo competente.</li> <li><b>3. Tratamiento familiar especializado:</b> trata de desarrollar el Plan de Mejora Familiar con el objetivo de evitar la separación del niño, niña o adolescente de su familia o conseguir su retorno en el plazo más breve posible.</li> <li><b>4. Acompañamiento y supervisión a las familias que no aceptan o no precisan tratamiento:</b> también se dirige a desarrollar el Plan de Mejora Familiar con los objetivos de evitar la separación del/de la menor de su familia o conseguir su retorno en el plazo más breve posible si ya está separado/a; no obstante, en este servicio, se interviene con familias que no aceptan o no precisan en ese momento un tratamiento especializado para apoyarles en su proceso de emancipación.</li> <li><b>5. Resolución de conflictos:</b> se dirige a menores y familias con historia abierta en el CAI que en el proceso de intervención precisan un apoyo para prevenir o gestionar positivamente conflictos que surgen en la convivencia familiar. Incorpora distintas estrategias de resolución de conflictos (conciliación, asesoramiento, mediación familiar, etc.).</li> </ol>

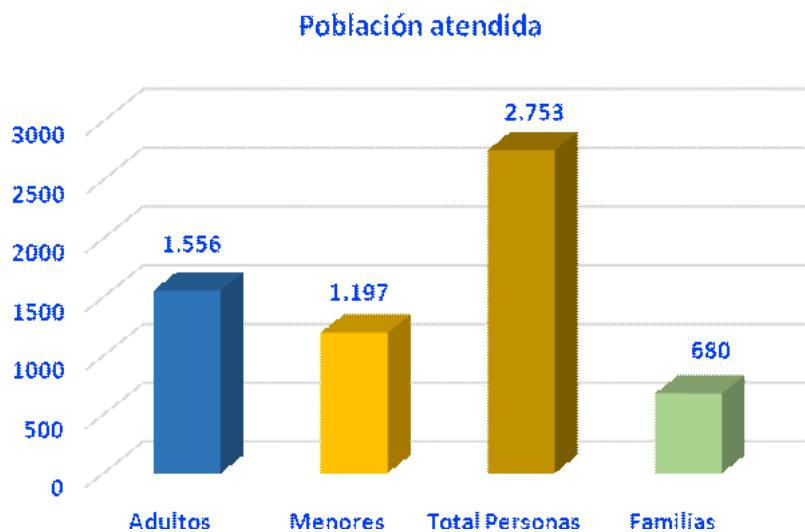


	<p><b>6. Soporte técnico a las/los profesionales y recursos que trabajan con menores:</b> este servicio ofrece asesoramiento a profesionales en los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y en las Comisiones de Apoyo Familiar. También asesora y apoya técnicamente a demanda de profesionales en materia de protección de menores.</p> <p><b>7. Prevención del maltrato infantil:</b> se plasma en acciones formativas grupales dirigidas a profesionales de educación, salud y entidades sociales, en el marco de la red de protección de menores. También apoya la participación en los Consejos Locales para la puesta en marcha y desarrollo de programas dirigidos a mejorar la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.</p> <p><b>8. Seguimiento familiar una vez finalizada la atención:</b> este servicio está destinado a la recogida de información, a los 6 y 12 meses, una vez finalizada la atención en los CAI, a efectos de constatar la situación familiar.</p> <p>El <b>horario de atención</b> es: de 9 a 20 horas. (lunes a jueves) y de 9 a 15 horas (viernes), pudiendo también realizar alguna actuación en fines de semana si la intervención programada con la familia lo requiere.</p>
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	<p>El trabajo de coordinación con la red de protección se desarrolla a 4 niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los espacios en los <b>Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF)</b>: reuniones en los Centros de Servicios Sociales en cada uno de los 10 distritos de referencia, en los que intervienen profesionales del Programa, el CAI y de Atención Social Primaria con el fin de valorar y realizar el seguimiento de los casos de menores en riesgo.</li> <li>- Las <b>Comisiones de Apoyo Familiar (CAF)</b>: reuniones en los Centros de Servicios Sociales en cada uno de los 10 distritos de referencia, en los que intervienen, además de profesionales del Programa, de los CAI y de Atención Social Primaria, personal técnico del Área de Protección de la Comunidad de Madrid, de Salud, de Educación, y otros, tal y como señala la Ley de Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid (1.999).</li> <li>- El personal técnico del Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia con la coordinadora del Programa.</li> <li>- El Director del CAI con el Delegado correspondiente del Programa.</li> </ul>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<p><b>El Programa cuenta con 27 profesionales</b>, de los cuales <b>25</b> son personal técnico, <b>1</b> coordinador general y <b>1</b> administrativo.</p>
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	<p><b>1.080.819,25 euros</b></p>

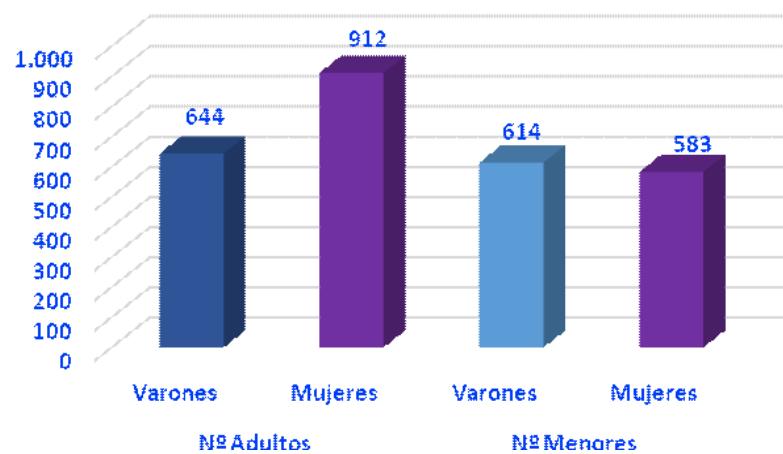


### 3.2.2. - POBLACIÓN ATENDIDA

Población atendida

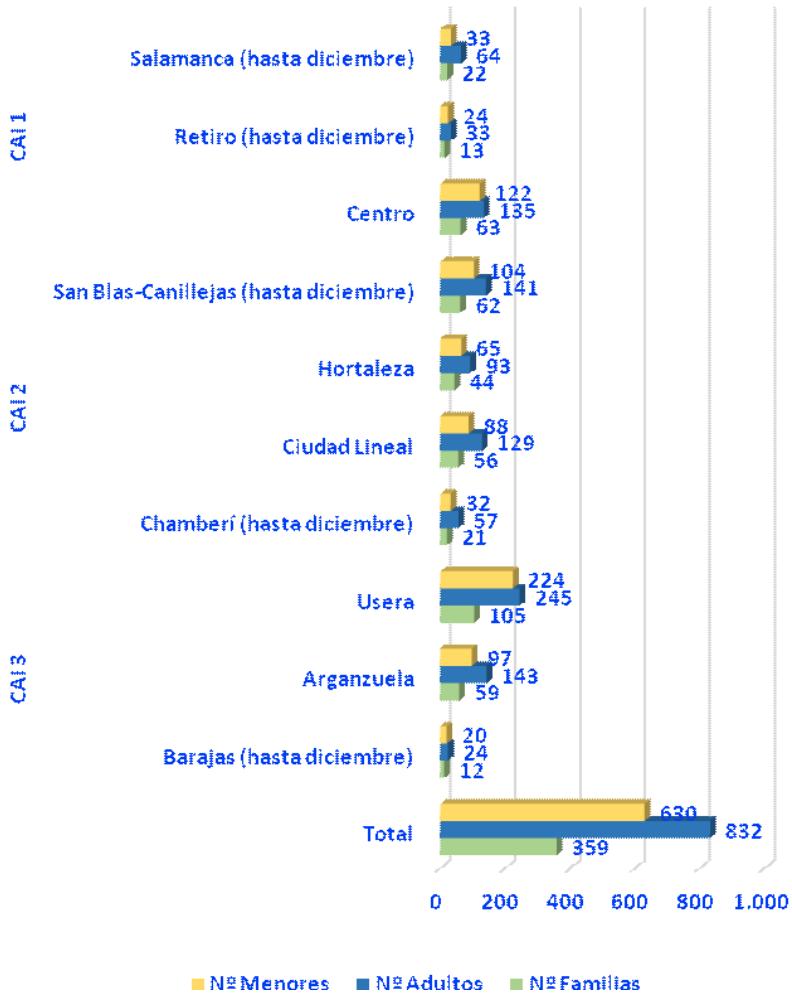


Adultos y menores atendidos por sexo



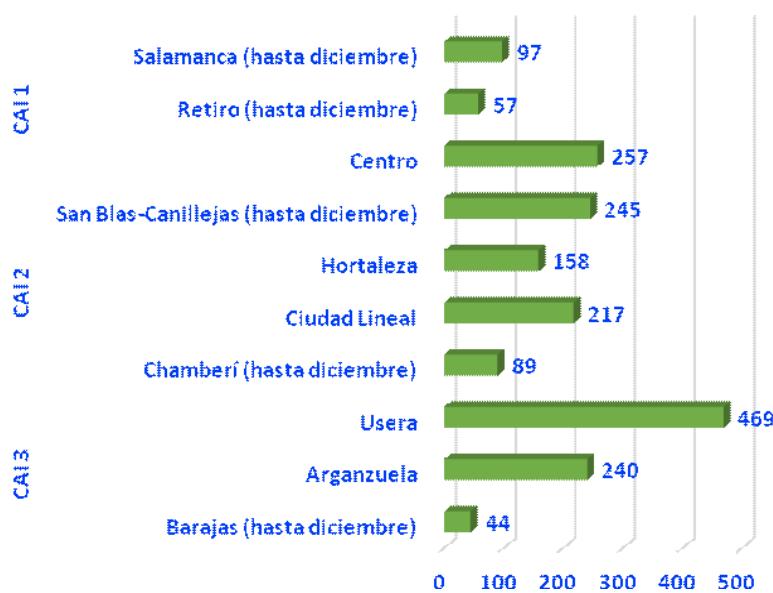
## Atención por CAI y distrito

## Atención por distritos



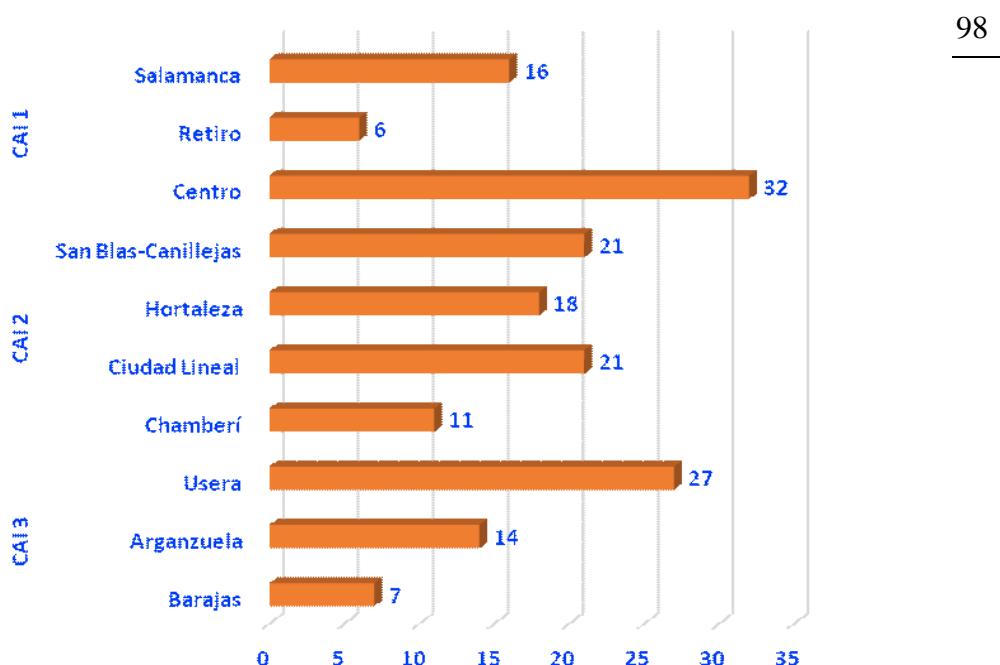


## Total personas atendidas por CAI y distrito



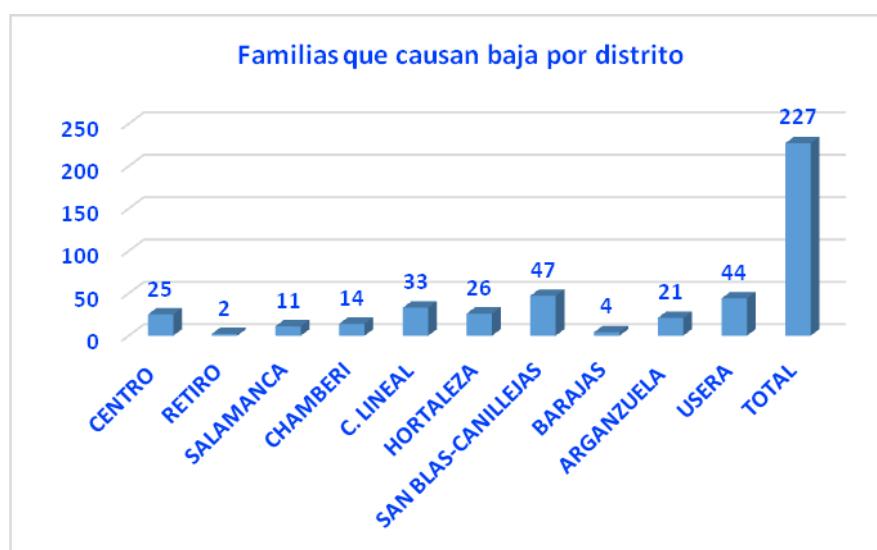
## Demanda atendida

## Demanda atendida de casos nuevos





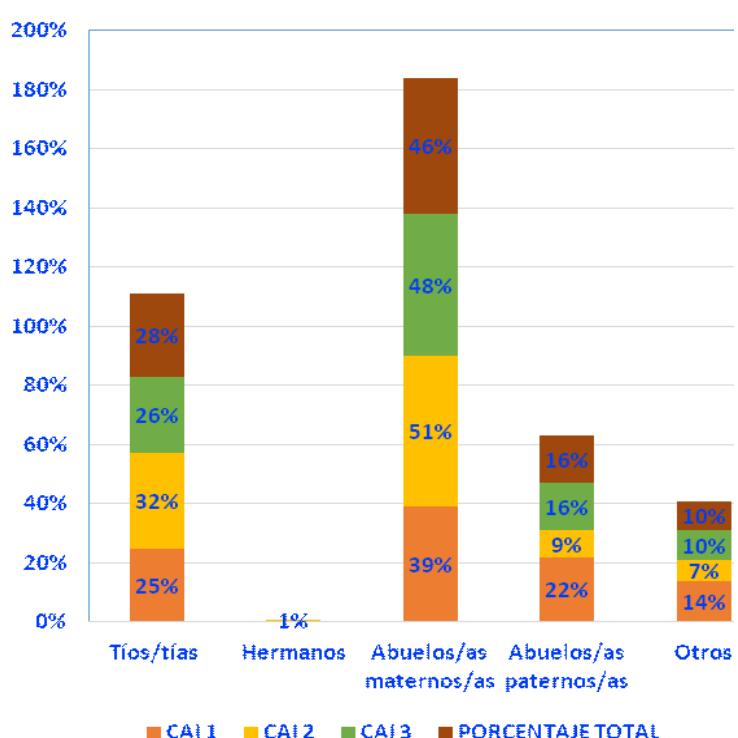
## Finalización de la intervención



### 3.2.3. PERFIL FAMILIAS

**Parentesco de acogedores y acogedoras**

**Parentesco de personas acogedoras por CAI**





### 3.3. PROYECTO DE INTERMEDIACIÓN INTERCULTURAL CON MENORES EXTRANJEROS CON RIESGO DE EXCLUSIÓN

#### 3.3.1. DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	Garantizar la atención integral de los menores, -desde la perspectiva de la mediación- para su integración social plena
<b>DESTINATARIOS</b>	Menores en situación de riesgo social, tanto extranjeros no acompañados como con referentes familiares en España.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	Menores acogidos en las residencias de primera acogida de Hortaleza y Isabel Clara Eugenia (ICE), y con los que frecuentan las inmediaciones de dichas residencias con la intención de asentarse en su parque.
<b>APORTACIÓN USUARIO/A</b>	Gratis.
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Convenio de Subvención con Cruz Roja
<b>DISPOSITIVOS</b>	<p>El Proyecto de Mediación para la Prevención del Riesgo Social y Protección de los Menores desarrolla su labor en las residencias de Hortaleza y Isabel Clara Eugenia, ubicadas respectivamente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calle de Valdetorres de Jarama, número 1</li> <li>- Calle Mar Caspio, número 8</li> </ul>

**SERVICIOS**

	ÁREAS	Nº	N.º
		ACTIVIDADES	PARTICIPANTES (NO DISTINTOS)
	Interpretación/traducción en Servicio Médico	741	1268
	Mediación Salud	353	512
	Interpretación/traducción con personal del centro (Educadores y Dirección)	3358	5021
	Interpretación/Traducción con actores externos (Policía, Monitores de deporte, etc.)	242	703
	Actividad deportiva	181	1673
	Interpretación/Traducción en trámites	53	97
	Acompañamiento/Interpretación en talleres y Actividades	194	1435
	Gestión de llamadas a familiares	618	697
	Clases de alfabetización/castellano	147	505
	Seguimiento de convivencia	2632	13064
	Mediación y contención de conflictos	1240	2938
	Acompañamiento a trámites/Gestiones/Recursos	67	121
	Acompañamiento a salidas de ocio/culturales	221	1044
	Visitas y Mediación en espacio abierto (Parque)	1280	3182
	Coordinación con dirección de las residencias	115	162
	Coordinación con otras Instituciones/ONGs	92	144

**MECANISMOS DE COORDINACIÓN**

	COORDINACIONES Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO	Nº REUNIONES
	Reuniones del equipo técnico	5
	Reuniones distritales	5
	Reuniones de coordinación con los centros residenciales	2
	Reuniones de coordinación con el Ayuntamiento de Madrid	3
	Reuniones conjuntas con Ayuntamiento de Madrid y/o Comunidad de Madrid	3



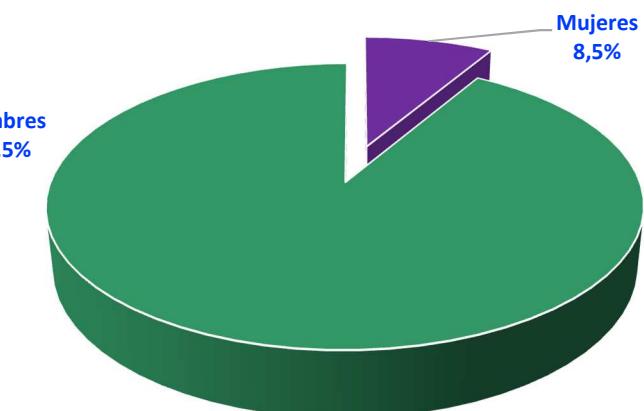
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Un coordinador y diez mediadores sociales.
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	El proyecto asciende a 299.331,29 € de los que 297.270, 61 € corresponden a la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid y 2.060,68 € son financiados por la propia entidad.

### 3.3.2. POBLACIÓN ATENDIDA

#### Personas atendidas

Menores atendidos:  
**786** (8,5% mujeres,  
 91,5% hombres)

#### Personas atendidas por sexo



102

### 3.3.3. ACTIVIDAD DEL RECURSO

<b>Intervenciones realizadas</b>	Actividad más frecuente: <b>5.122</b> interpretaciones con mediación
----------------------------------	--

### 3.3.4. PERFIL DE LOS Y LAS MENORES ATENDIDAS

#### Sexo y lugar de nacimiento

NACIONALIDAD	CHICOS	CHICAS	TOTAL	%
Marruecos	435	15	450	57,25%
Palestina	39	2	41	5,22%
Guinea Conakry	35	2	37	4,71%
Argelia	30	3	33	4,20%
Congo	18	9	27	3,44%
Camerún	20	6	26	3,31%
España	19	7	26	3,31%

Gambia	20		20	2,54%
Afganistán	19		19	2,42%
Vietnam	12	6	18	2,29%
Costa de Marfil	12	1	13	1,65%
Mali	10		10	1,27%
España/Marruecos	4	5	9	1,15%
Ghana	5		5	0,64%
Nigeria	1	4	5	0,64%
Rumanía	5		5	0,64%
Líbano	4		4	0,51%
Senegal	3	1	4	0,51%
Guinea Bissau	3		3	0,38%
Albania	2		2	0,25%
Bangladesh	2		2	0,25%
Filipinas	1	1	2	0,25%
R. Centroafricana	2		2	0,25%
Rep. Dominicana	1	1	2	0,25%
Venezuela	2		2	0,25%
Bolivia	1		1	0,13%
China	1		1	0,13%
El Salvador	1		1	0,13%
España / Senegal		1	1	0,13%
España/Perú		1	1	0,13%
España/Sry Lanka	1		1	0,13%
Etiopia	1		1	0,13%
Guinea Ecuatorial		1	1	0,13%
India	1		1	0,13%
Irán	1		1	0,13%
Jamaica	1		1	0,13%
Liberia	1		1	0,13%
Moldavia		1	1	0,13%
Paraguay	1		1	0,13%
Perú	1		1	0,13%
Sierra Leona	1		1	0,13%
Somalia	1		1	0,13%
Sudán	1		1	0,13%
Ucrania	1		1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>719</b>	<b>67</b>	<b>786</b>	<b>100,00%</b>



## OBJETIVO 4

APOYAR A LAS  
FAMILIAS EN LA  
CRIANZA Y  
EDUCACIÓN DE SUS  
HIJOS E HIJAS Y EN LA  
PREVENCIÓN Y  
RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS  
FAMILIARES



## 4.1.- PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

### 4.1.1.- Descripción del Recurso

<b>MISIÓN</b>	Favorecer el derecho de las/los menores a relacionarse con sus progenitores y/o familia extensa.  Los Puntos de Encuentro familiar (PEF) es un servicio destinado a facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los y las menores con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar. Están ubicados en espacios físicos idóneos, neutrales y seguros.								
<b>DESTINATARIOS</b>	Familias con menores en las que se haya producido ruptura de la convivencia familiar y por sus circunstancias, los órganos judiciales y/o administrativos correspondientes de terminan que el PEF sea el lugar donde se debe realizar el régimen de comunicaciones y visitas.								
<b>FORMA DE ACCESO</b>	Se accede a través de la derivación de los órganos judiciales y administrativos, esto es: Juzgados de Familia, Violencia sobre la Mujer, Comisión de Tutela y Centros de Atención a la Infancia.								
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Es de carácter gratuito								
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Se gestiona directamente, mediante contrato de servicios con APROME cuya duración es hasta el 31 de diciembre de 2018  31 de diciembre de 2018								
<b>UBICACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #005a9f; color: white;"> <th>CENTROS</th> <th>ZONIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PEF 1</td> <td>Salamanca, Chamartín, Chamberí, Tetuán, Fuencarral, Moncloa y Hortaleza</td> </tr> <tr> <td>PEF 2</td> <td>Centro, Arganzuela, Latina, Carabanchel, Usera y Villaverde</td> </tr> <tr> <td>PEF 3</td> <td>Retiro, Puente de Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas y Barajas.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los tres centros están ubicados en locales de titularidad municipal. El horario de apertura es: de martes a viernes de 10 a 2 y de 5 a 8 Sábados y domingos de 10 a 7:15 h</p>	CENTROS	ZONIFICACIÓN	PEF 1	Salamanca, Chamartín, Chamberí, Tetuán, Fuencarral, Moncloa y Hortaleza	PEF 2	Centro, Arganzuela, Latina, Carabanchel, Usera y Villaverde	PEF 3	Retiro, Puente de Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas y Barajas.
CENTROS	ZONIFICACIÓN								
PEF 1	Salamanca, Chamartín, Chamberí, Tetuán, Fuencarral, Moncloa y Hortaleza								
PEF 2	Centro, Arganzuela, Latina, Carabanchel, Usera y Villaverde								
PEF 3	Retiro, Puente de Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas y Barajas.								

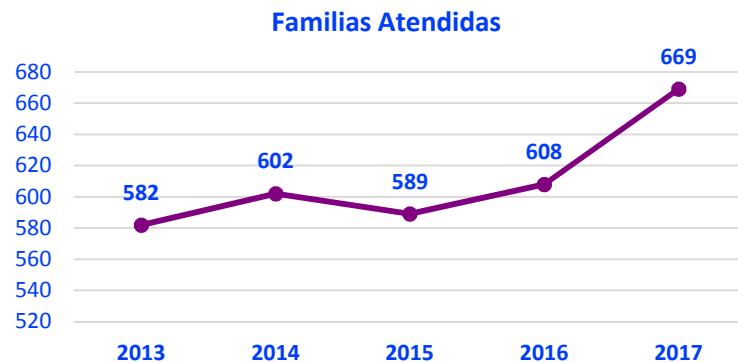


<b>SERVICIOS</b>	<p>En los PEF se lleva a cabo el régimen de comunicación y visitas según establezca la instancia competente, así como intervención con las familias para favorecer dicha comunicación.</p> <p>Modalidades del <b>régimen de comunicación y visitas</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Intercambio o entrega y recogida del menor</b> en el centro para realizar encuentros con sus familiares. Las visitas del menor con sus familiares se desarrollan fuera del PEF.</li> <li>- <b>Visitas dentro del PEF</b> que pueden ser:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas en el PEF sin supervisión directa.</li> <li>• Visitas supervisadas Se realizan por los profesionales que llevan a cabo actuaciones de orientación con el progenitor, para favorecer un adecuado desarrollo de la evolución del conflicto entre estos.</li> </ul> </li> </ul> <p>Los profesionales realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Observación directa</b> del proceso y de la interacción padres hijos.</li> <li>- <b>Apoyo a los menores</b> durante los intercambios.</li> <li>- <b>Orientación y apoyo</b> durante las visitas para favorecer el vínculo y la relación del menor con el adulto con derecho a visitas</li> </ul>
<b>COORDINACIÓN</b>	Los mecanismos de Coordinación son presenciales y telemático. Con la empresa adjudicataria del servicio a través de una reunión presencial semanal en cada uno de los PEF. Con los órganos derivantes reuniones presenciales cuando es necesario y a través de los medios telemáticos correspondientes.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Cada uno de los PEF cuenta con un equipo multidisciplinar de siete profesionales, Psicólogos/as ,Abogados/as, Trabajadores/as Sociales y Educadores/as
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	<b>599.202,48 Euros</b>

#### 4.1.2.- Población atendida

##### Familias atendidas

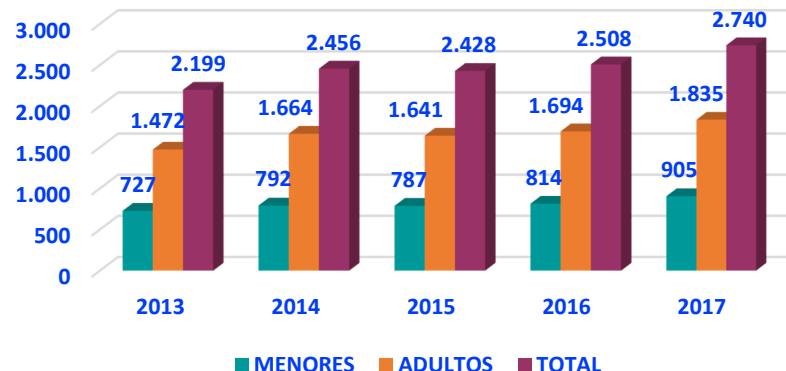
El número de familias atendidas se ha ido incrementado en un 15 % desde 2013



## Personas atendidas En el año 2017

El número de menores atendidos se ha incrementado en un 24,5% % desde 2013. En este mismo periodo 2013-2017, el número total de personas adultas atendidas ha experimentado un crecimiento del 24,60 %.

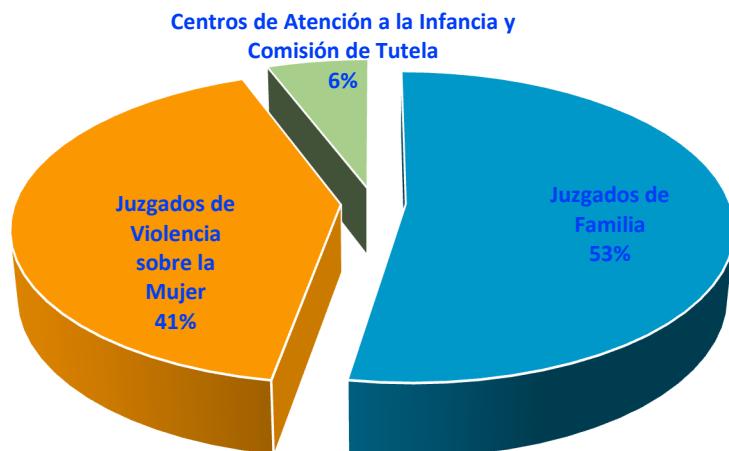
## Personas Atendidas en los PEF



## Procedencia de los casos

En 2017, la mayor parte de los casos han venido derivados de los Juzgados de violencia sobre la Mujer, seguidos muy de cerca por los derivados por los Juzgados de 1<sup>a</sup> Instancia Familia.

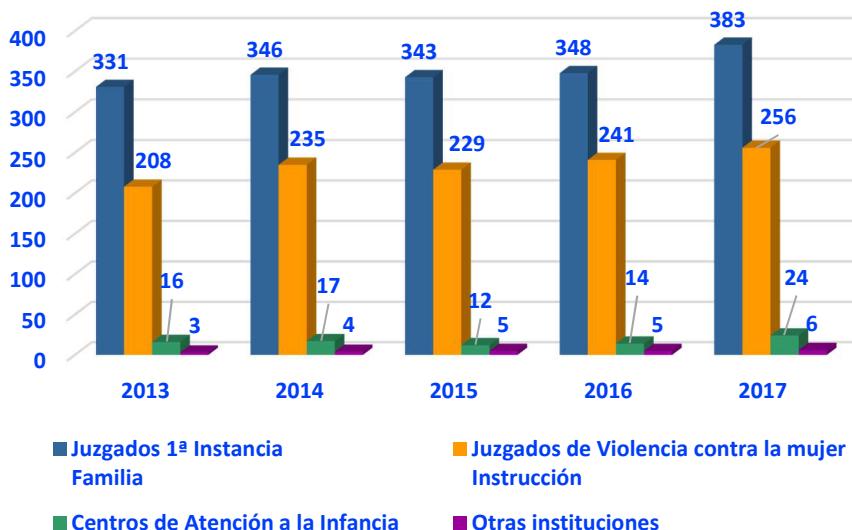
## Procedencia de los casos nuevos



107

## Evolución de la procedencia de los casos

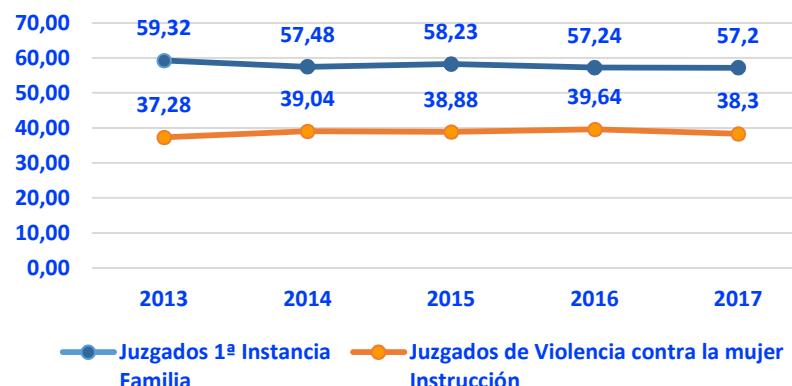
Atendiendo al total de casos tratados en 2017 (nuevos casos más los de años anteriores que continúan en el PEF), la mayor parte de los casos han sido derivados dese los Juzgados de 1<sup>a</sup> Instancia Familia, seguidos de los Juzgados de violencia sobre la Mujer e Instrucción.





En los cinco últimos años se ha producido una ligera disminución del porcentaje de derivaciones desde los Juzgados de Familia (2 puntos porcentuales menos), al tiempo que ha subido 1 punto porcentual las derivaciones desde los Juzgados de violencia sobre la Mujer e Instrucción

**Evolución de las derivaciones desde los Juzgados (porcentajes)**

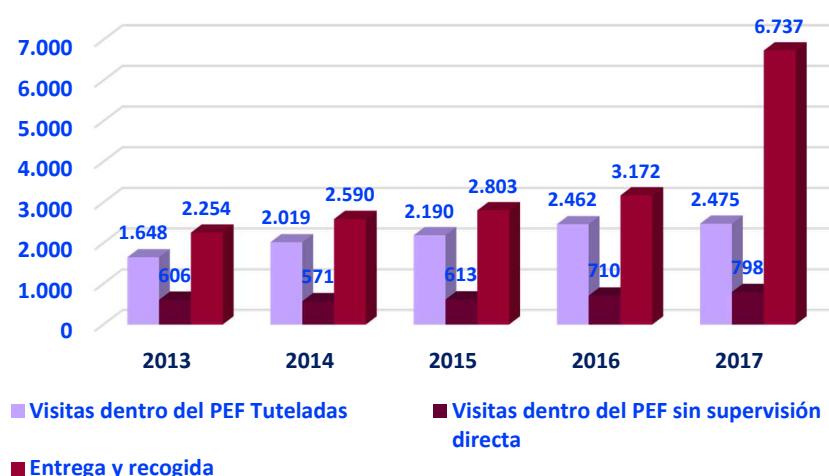


#### 4.1.3.- Actividad del programa/Servicio/Recurso

La tipología entrega y recogida del/de la menor supone el mayor volumen de la intervención, con un incremento del casi 200% con respecto al año 2013.

En cuanto a las visitas dentro del PEF ha habido un incremento del 45% con respecto a 2013

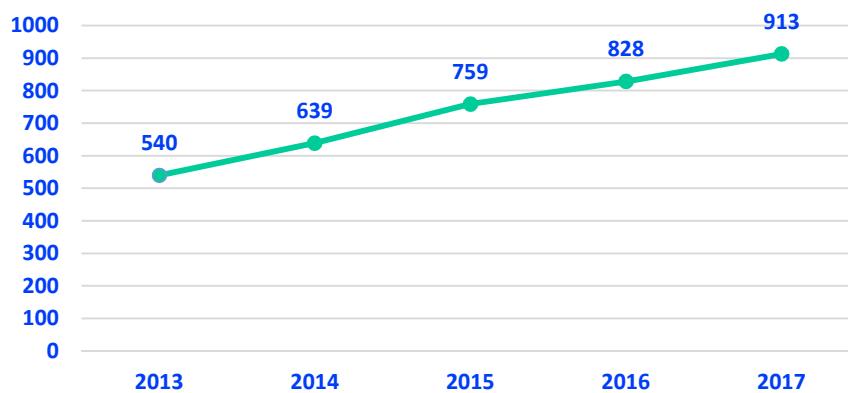
**Régimen de Visitas**

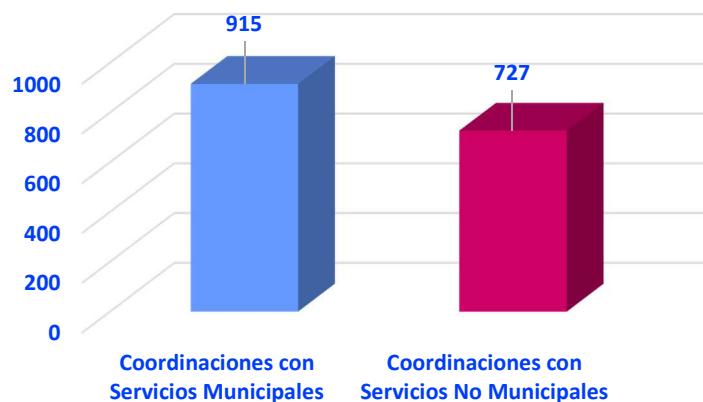
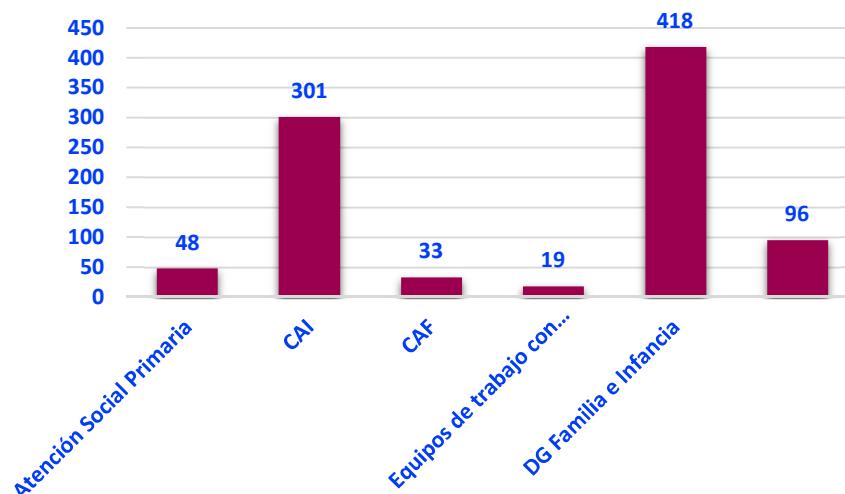


#### Informes técnicos

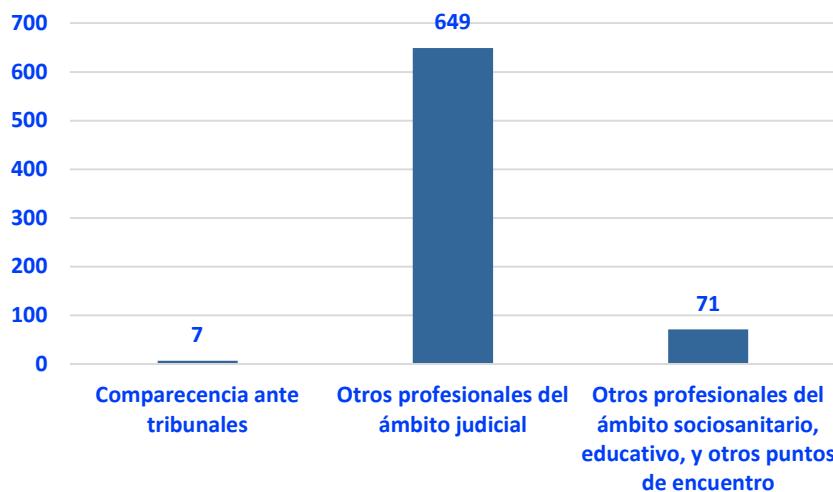
Los informes técnicos elaborados por los equipos técnicos de los PEF y que son emitidos a los juzgados han tenido un incremento progresivo, de un 60 % puntos de diferencia de 2013 a 2017

**Informes técnicos elaborados por el PEF**



**Coordinaciones****Coordinaciones****Coordinaciones con Servicios Municipales**

109

**Coordinaciones con Servicios No Municipales**

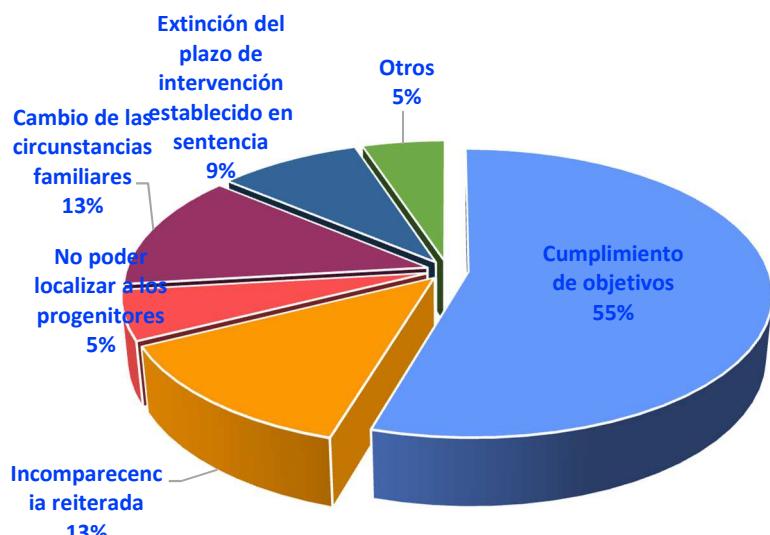
#### 4.1.4.- Eficacia y calidad de las intervenciones

##### Motivos de cierre de expediente

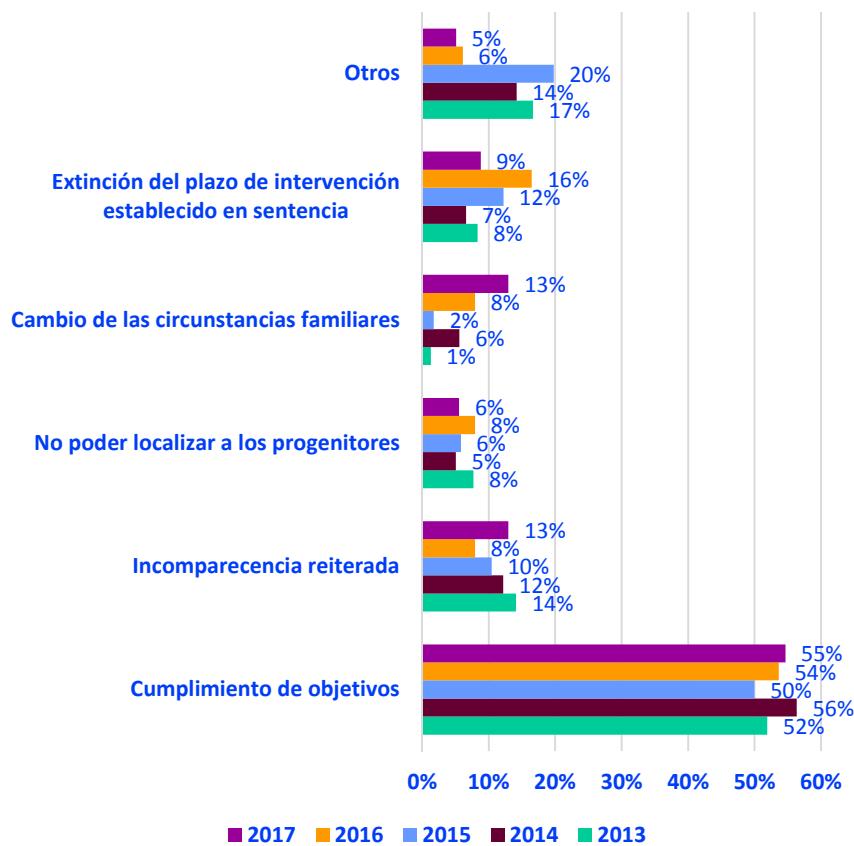
El 55% de las familias atendidas dejan el PEF con los objetivos cumplidos, habiéndose producido una mejora en las relaciones paternas filiales y una estabilización del régimen de visitas.

Si consideramos la evolución del cierre de expedientes a lo largo de los últimos cuatro años, se aprecia un incremento progresivo del plazo de intervención establecido en la sentencia.

##### Motivos cierre de expediente

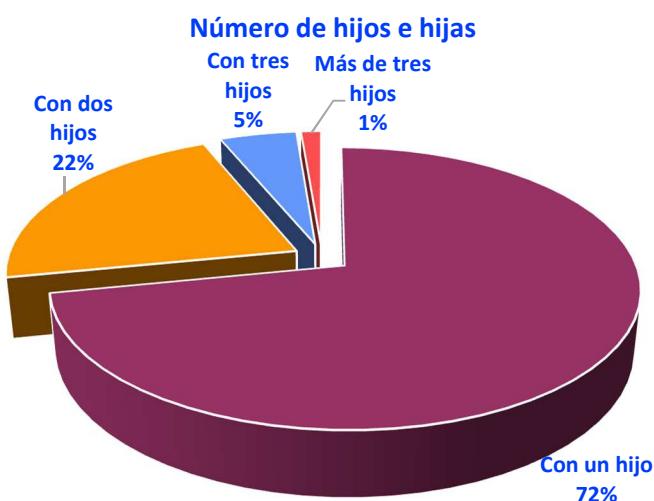


##### Evolución motivos de cierre



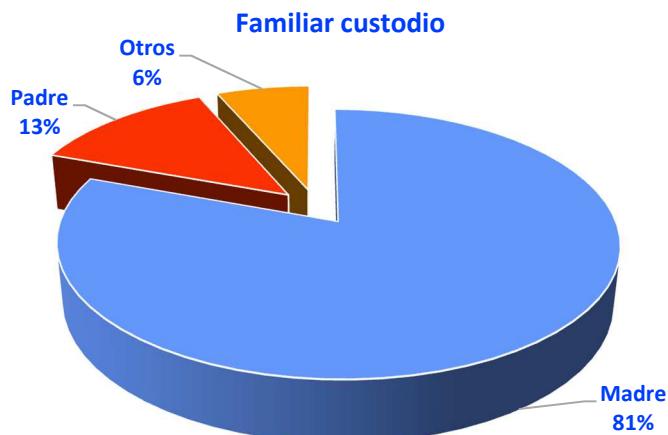
#### 4.1.5.- Perfil de las familias y menores atendidos

##### Número de hijos



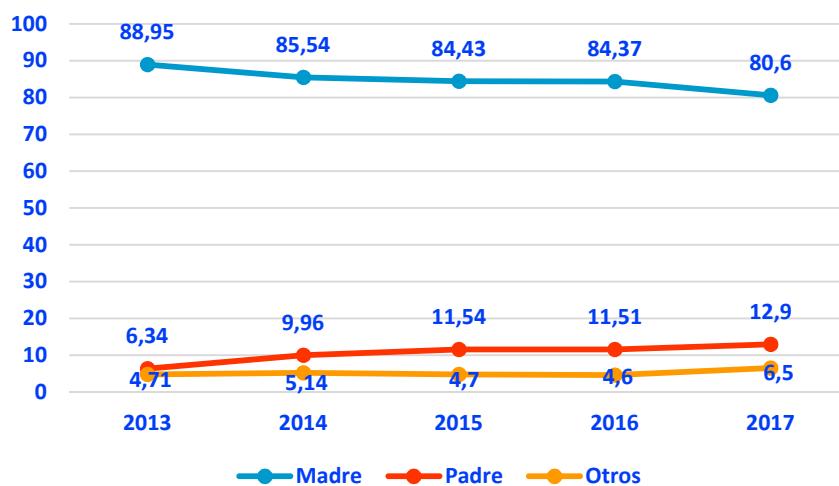
##### Familiar custodio

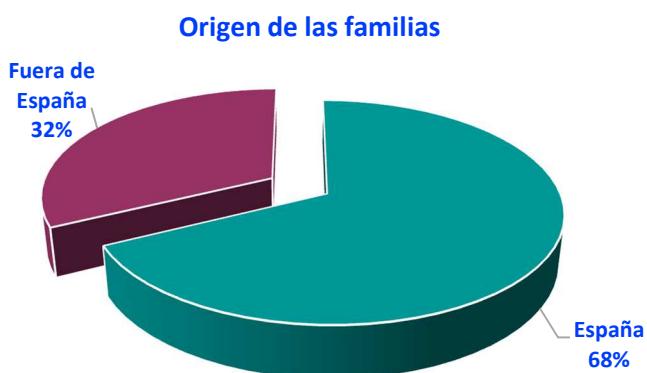
El familiar custodio más prevalente es la madre (81%), si bien a largo de los últimos cuatro años se ha venido produciendo una disminución progresiva de la madre como familiar custodio -8 puntos porcentuales por debajo- y un aumento del padre en más de 6 puntos porcentuales.



111

##### Evolución del familiar custodio



**Origen de las familias**

## **4.2.- PROGRAMA DE APOYO, PREVENCIÓN Y SEGUIMIENTO PARA HIJOS DE PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL O INESTABILIDAD EMOCIONAL: "CASA VERDE"**

### **4.2.1.- DESCRIPCIÓN**

<b>MISIÓN</b>	La finalidad del proyecto es la prevención y la atención adecuada a las dificultades vinculares que puedan surgir en la relación madre hijo/a o padre hijo/a, durante el embarazo o primeros años de vida, derivada de un trastorno mental o inestabilidad emocional de la madre, de tal modo que se pueda favorecer una relación de apego seguro y por tanto, un desarrollo normal en el hijo.
<b>DESTINATARIOS</b>	Usuarios directos: Mujeres embarazadas y madres con hijos de 0 a 5 años Usuarios indirectos: Padres, madres y abuelos/as
<b>FORMA DE ACCESO</b>	Por derivación desde los centros de Salud Mental de Vallecas Villa y de Vallecas Puente (SERMAS) así como desde Centros de Servicios Sociales, Centros de Atención a la Infancia (CAI) y Centros de Atención a la Familia (CAF) del Ayuntamiento de Madrid.
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Gratis
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Convenio subvención con la Fundación Manantial
<b>DISPOSITIVOS</b>	Un centro: C/ Monte Iguelo nº 2
<b>SERVICIOS</b>	De carácter individual y grupal Abierto todo el año
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Una Directora (psicóloga), una psicóloga, un trabajador social, un educador social y una terapeuta ocupacional.



<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	Importe total del proyecto: 261.961€ Aportación del Ayuntamiento: 40.000 € Aportación de la entidad: 221.961 €
--------------------------	--

#### 4.2.2.- POBLACIÓN ATENDIDA

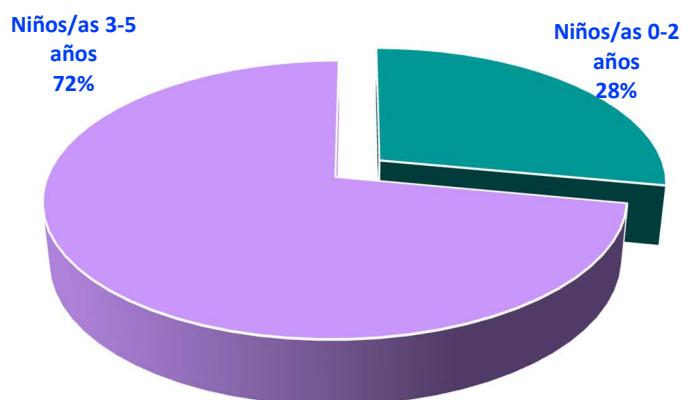
##### Casos atendidos

Usuarios/as directos e indirectos

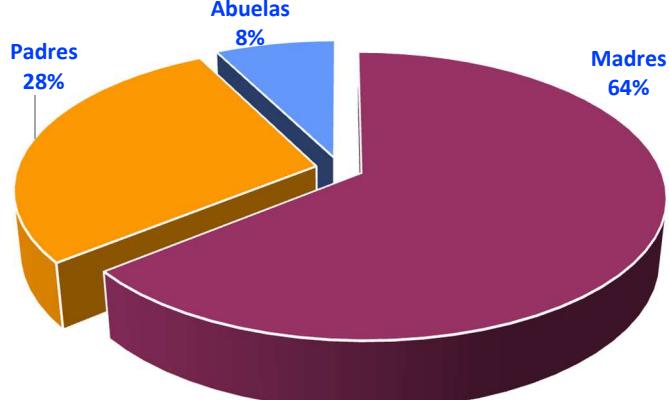
Total familias: 34

Estimamos que este servicio es un servicio a potenciar pues viene a cubrir una necesidad acuciante, no atendida desde otros servicios y es de especial relevancia, por su carácter preventivo.

##### Total usuarios/as directas



##### Total usuarios/as indirectas



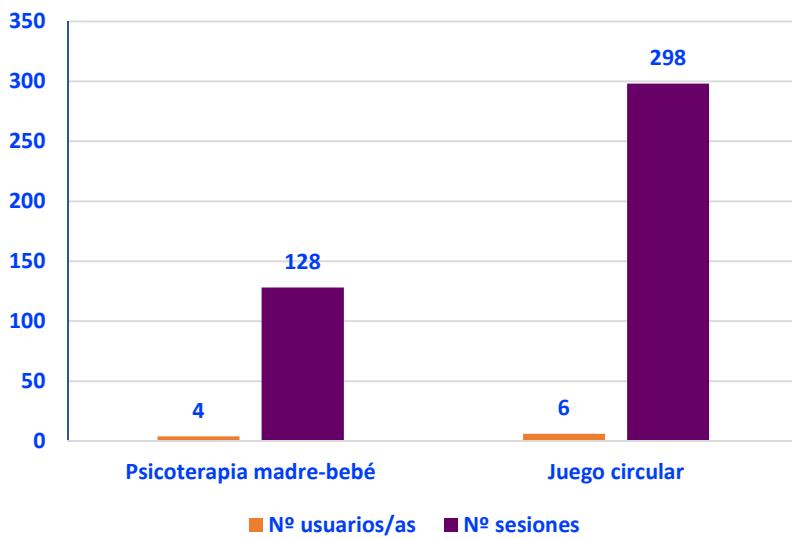
#### 4.2.3.- ACTIVIDAD DEL RECURSO

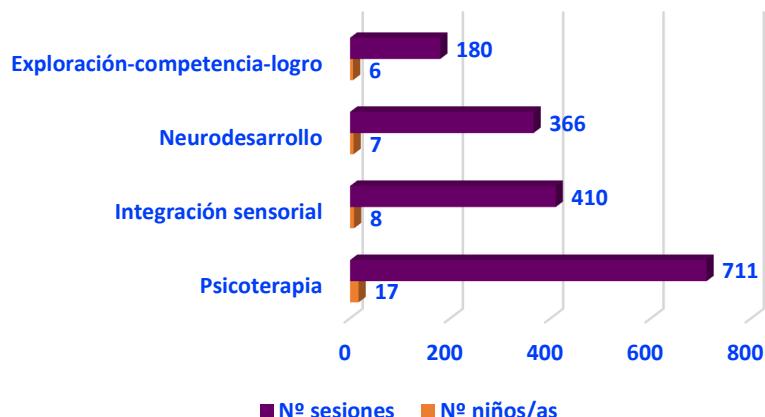
**Intervenciones realizadas con los/las usuarios/as**

**Intervenciones que se realizan con la madre, el padre o cuidador/a significativa**

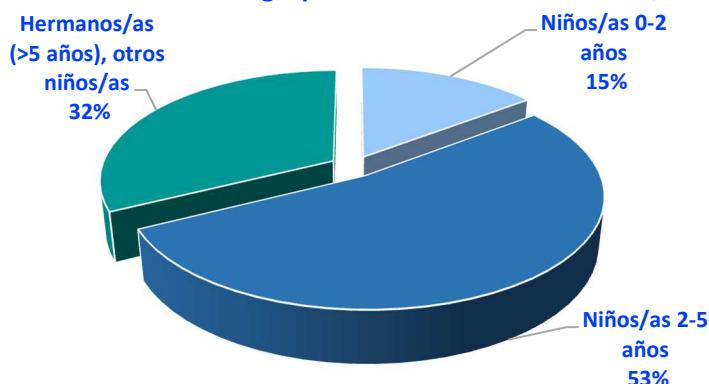


**Intervenciones que se realizan con la diada madre-bebé (además de las señaladas anteriormente para todas las madres, padres, etc)**



**Intervenciones que se realizan con los niños/as****Intervenciones grupales**

Nº sesiones semanales: 31

**Actividades en grupo "Divertarde". Nº usuarios/as**

115

**4.3.- CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)****4.3.1.- DESCRIPCIÓN**

<b>MISIÓN</b>	Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son dispositivos interdisciplinares y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales y para prevenir y ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar. También se realizan actividades formativas para la familia y se fomenta la participación comunitaria.
<b>DESTINATARIOS</b>	Ofrecen sus servicios a todas las familias del municipio de Madrid, independientemente de sus características y situación, así como a parejas en proyecto de constitución de nuevas familias.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	El acceso al CAF puede ser directo, o derivados por otros recursos, mediante cita previa: de modo presencial, telefónico o a través de correo electrónico.
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	El CAF presta el servicio de forma gratuita a las familias.

<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Gestión de servicios: Contrato de servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CAF 1 , 2, 4, y 6: Asociación Bienestar Desarrollo (ABD)</li> <li>CAF 3 , 5 y 7 Asociación para la protección al menor en los Procesos de Separación de sus Progenitores (APROME)</li> </ul>		
	<b>CAF</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>ZONIFICACIÓN</b>
	1  2  3  4  5  6  7	C/ Rafael Calvo 8, 28010 Madrid. Trasladado en 2018 a C/ Hermanos Alvarez Quintero 7, 28004 Madrid.  C/ Francisco Morejón, 4 28043 Madrid ( programado próximo traslado a C/ Ramón Power 54 , 28043 (Madrid)  Avenida Rafaela Ybarra, 41- 28026 Madrid  C/ Conde Rodríguez San Pedro, 59- 28053 Madrid  C/ Fuente Carrantona, 12- 28030 Madrid  C/ Buitrago de Lozoya, 22- 28035 Madrid  C/ Fuerte de Navidad, 15- 28044 Madrid	Chamberí, Centro, Salamanca y Moncloa - Aravaca  Hortaleza, Ciudad Lineal y Barajas  Usera, Carabanchel (1) y Villaverde  Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Retiro  Moratalaz, Vicálvaro y San Blas-Canillejas  Fuencarral-El Pardo, Tetuán, y Chamartín  Latina, Arganzuela y Carabanchel (2)
<b>DISPOSITIVOS</b>	<p>*La territorialización, arriba indicada, corresponde a la distribución de los distritos asignados a cada CAF según el contrato actualmente vigente (firmado en noviembre 2016 por dos años con posibilidad de prórroga).</p> 		



SERVICIOS	<p>El ámbito de intervención son las relaciones familiares, desde una perspectiva comunitaria, interdisciplinar e integral. Para ello, se prestan Servicios de Atención Familiar y se realizan acciones de carácter comunitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Servicios de Atención Familiar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orientación social:</b> atención social a las familias. Información y derivación a otros programas o recursos si procede.</li> <li>• <b>Asesoramiento jurídico:</b> Información y asesoramiento desde el punto de vista legal, en asuntos relacionados con la familia (filiación, disolución del régimen económico matrimonial, divorcio, ruptura de pareja, herencia, etc.).</li> <li>• <b>Atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares:</b> orientación e intervención individual, familiar o grupal, en función de la situación familiar.</li> <li>• <b>Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar:</b> dirigido a todos los miembros de la familia, tanto a los que sufren como a los que ejercen la violencia, para reducirla y prevenir estas situaciones. Las situaciones de violencia grave, tras su detección y orientación inicial, son derivadas a la red que corresponda (violencia de género, protección de menores, etc.).</li> <li>• <b>Mediación familiar:</b> apoyo para ayudar a afrontar y gestionar situaciones de conflicto, promoviendo acuerdos consensuados (ruptura de pareja, cuidado de mayores o dependientes, discrepancias intergeneracionales). Las vías de acceso de las familias a la mediación en el CAF pueden ser: acceso directo o por derivación judicial, a través del Punto de Información de Mediación (PIM) ubicado en la sede de los Juzgados de Familia.</li> <li>• <b>Espacio de relación para familias con niños de 0 a 3 años:</b> grupos de padres e hijos en los que, a través del juego y la reflexión, se favorece la vinculación afectiva, el intercambio de experiencias y la creación de redes entre familias.</li> </ul> </li> <li>- <b>Servicios y acciones de carácter comunitario.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> actividades grupales de reflexión y formación, dirigidas a familias y profesionales, para la promoción de habilidades en la convivencia familiar.</li> <li>• <b>Participación comunitaria</b> (colaboración con la red social): El CAF promueve la coordinación con la red social y la participación de las familias en actividades comunitarias.</li> <li>• <b>Bancos del Tiempo:</b> redes de ayuda mutua e intercambio de servicios entre vecinos, cuya unidad de valor es la hora.</li> <li>• <b>Información a familias y profesionales:</b> presencial, telefónica o telemática.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Horario de atención:</b> de lunes a viernes de 8,30 a 20 horas</p>
-----------	--

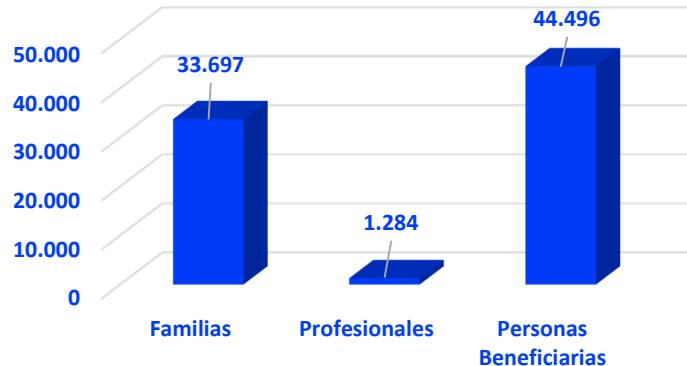


<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encuentran integrados en las estructuras de coordinación distritales relacionadas con el ámbito de la familia.</li> <li>• Coordinación regular con el Departamento de Familia.</li> <li>• Coordinación interna.</li> </ul>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<p>Cada uno de los 7 CAF dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Coordinador/a psicólogo</li> <li>• 5 Psicólogas/os. Al menos 1 de ellos mediadora/or familiar y 1 persona experta en violencia.</li> <li>• 1 Abogado/a y mediadora/or familiar</li> <li>• 1 Trabajadora/or Social</li> <li>• 2 Administrativas/os, 1 de ellas a tiempo parcial.</li> </ul>
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	2.247.386,47 €

#### 4.3.2. - POBLACIÓN ATENDIDA

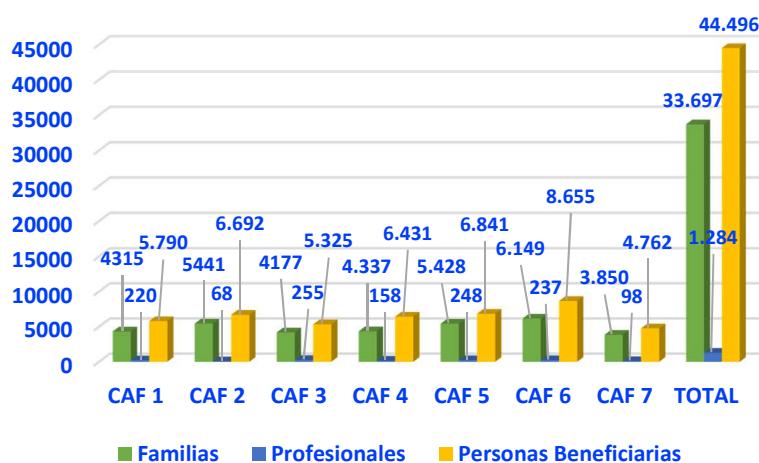
Atención en los CAF en 2017

Atención en los CAF en 2017



118

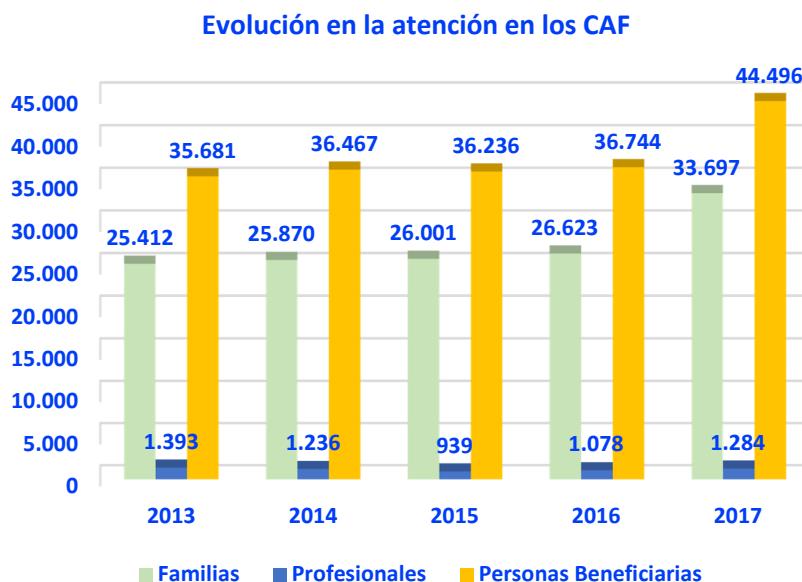
Atención por CAF en 2017





### Evolución en la atención en los CAF

Sigue incrementándose el ratio de atención que ha supuesto un 26% más de familias atendidas con respecto a 2016. En 2017 se incrementaron las horas de atención.



### Motivos de demanda

Se mantienen, no hay variaciones significativas.

Las relaciones de pareja motivan el 43,40 % de las intervenciones. El total de intervenciones motivadas por relaciones con los hijos, suponen 49,56%.

### Motivos de demanda de atención en 2017



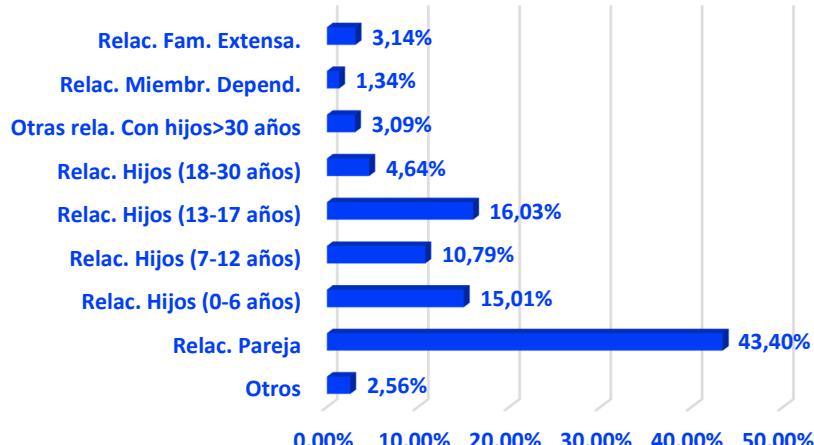


### Motivos de demanda de atención en 2017

#### Motivos de demanda

Se mantienen, no hay variaciones significativas.

Las relaciones de pareja motivan el 43,40 % de las intervenciones. El total de intervenciones motivadas por relaciones con los hijos, suponen 49,56%.



#### Familias en los Servicios de Atención Familiar

El servicio más demandado sigue siendo la atención psicológica.

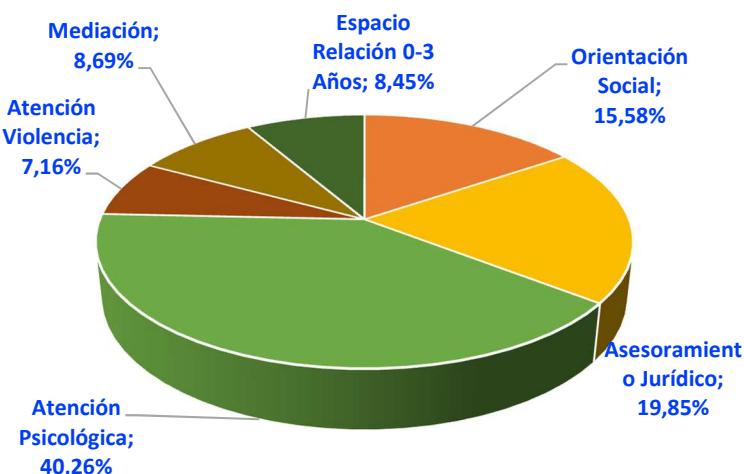
No hay variaciones significativas con respecto a 2016. El incremento de atención se ha situado más en el espacio de relación con hijos de 0 a 3 y en atención psicológica.

#### Familias atendidas en los servicios de los CAF



120

#### Familias en los Servicios de Atención Familiar





### Familias en Acciones Comunitarias

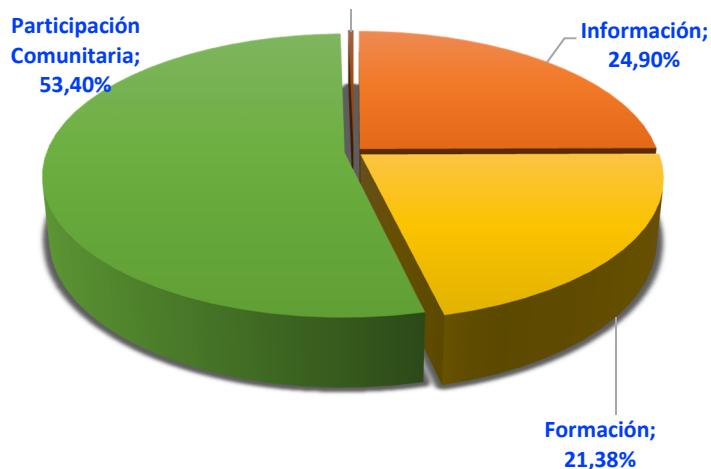
Sigue siendo difícil incrementar la participación en los bancos del tiempo.

### Familias Participantes en Acciones Comunitarias en 2017



### Familias en Acciones Comunitarias 2017

Banco de Tiempo (personas entrevistadas); 0,33%

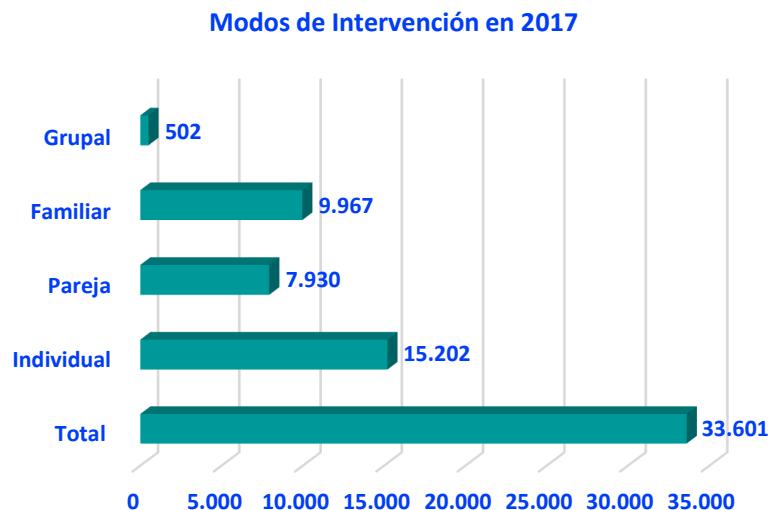


#### 4.3.3.- ACTIVIDADES Y SERVICIOS

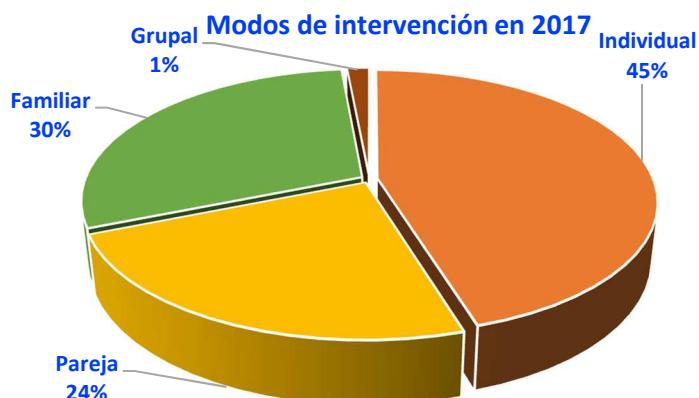
##### 4.3.3.1.- SERVICIOS DE ATENCIÓN FAMILIAR

###### Modos de Intervención

Una misma persona puede simultear más de un modo de atención. Si bien se trabaja con un enfoque centrado en lo relacional, la intervención familiar es compatible con otras modalidades.



Los datos en % son prácticamente iguales que en 2016.

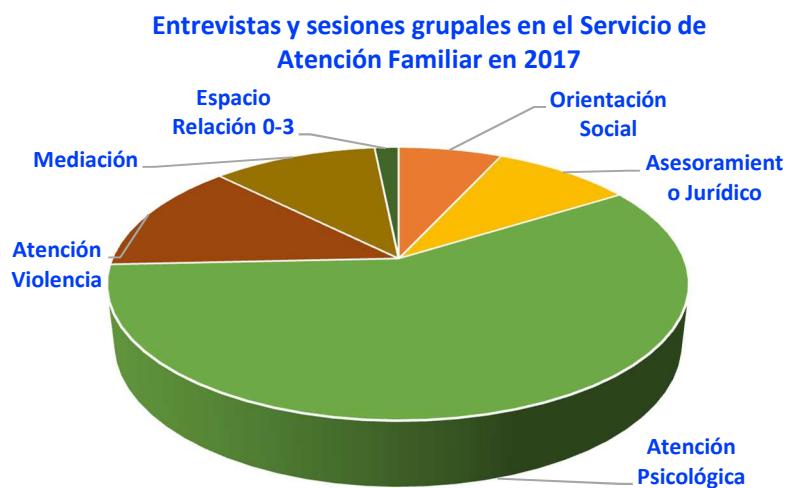


###### Entrevistas y sesiones grupales en el Servicio de Atención Familiar

Los CAF están concebidos para poder prestar una atención integral de apoyo a la familia en situación de crisis. Una misma familia puede ser atendida en varios servicios.

###### Entrevistas y sesiones grupales en el Servicio de Atención Familiar en 2017



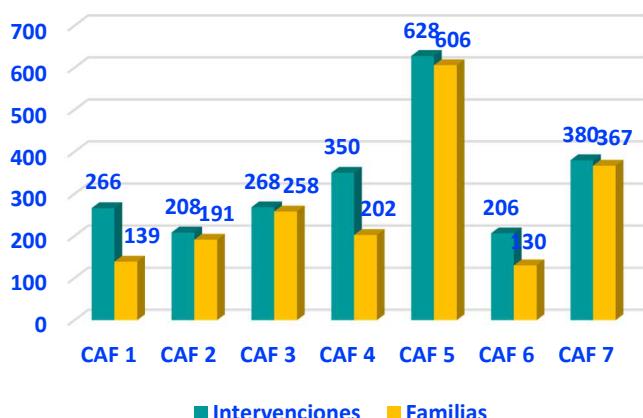


### Orientación Social

Se ha incrementado en todos los CAF.

La media de atenciones por familia es de 1,21.

### Familias e Intervenciones en Orientación Social

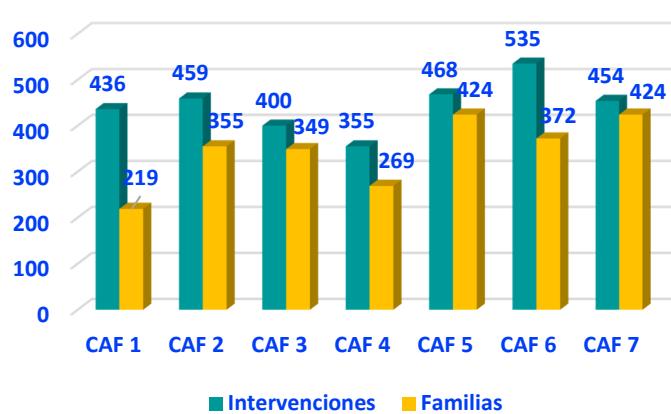


123

### Asesoramiento Jurídico.

La media de atenciones por familia es de 1,29.

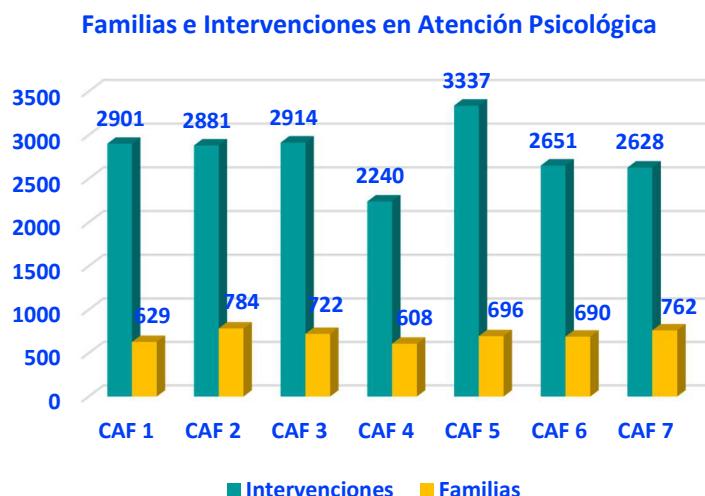
### Familias e Intervenciones en Asesoramiento Jurídico





**Atención Psicológica  
ante dificultades en el  
ámbito de las relaciones  
familiares.**

La media de atenciones por familia es de 4.

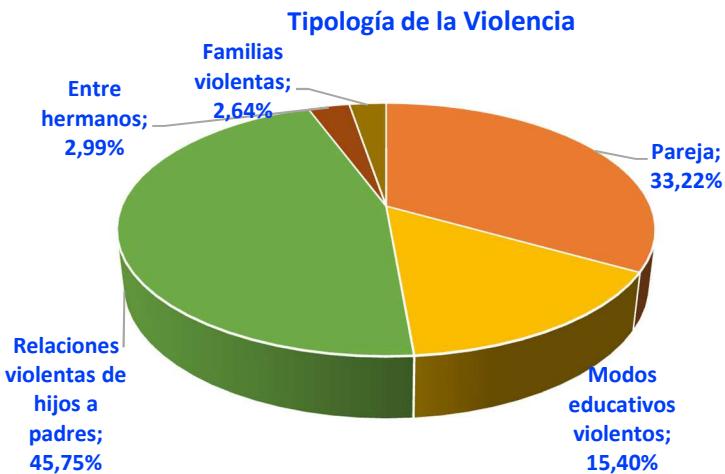
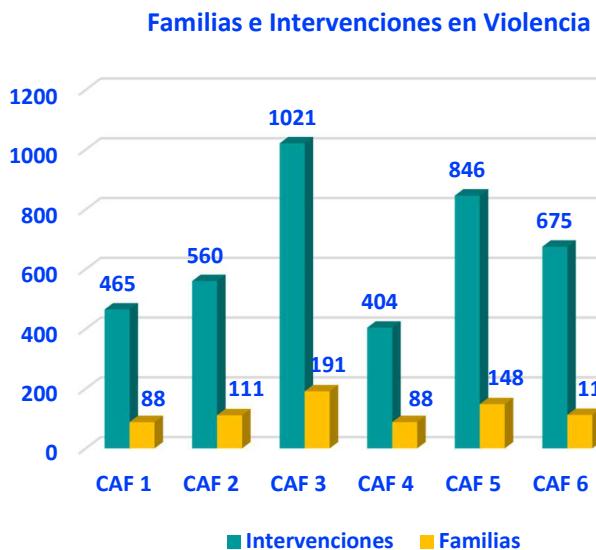


**Atención y prevención  
de las relaciones de  
violencia en el ámbito  
familiar.**

En números absolutos, unos CAF han visto incrementada la demanda de atención en este ámbito y en otros ha sido menor. La media de atención sube ligeramente: 5% (4,47 en 2016)

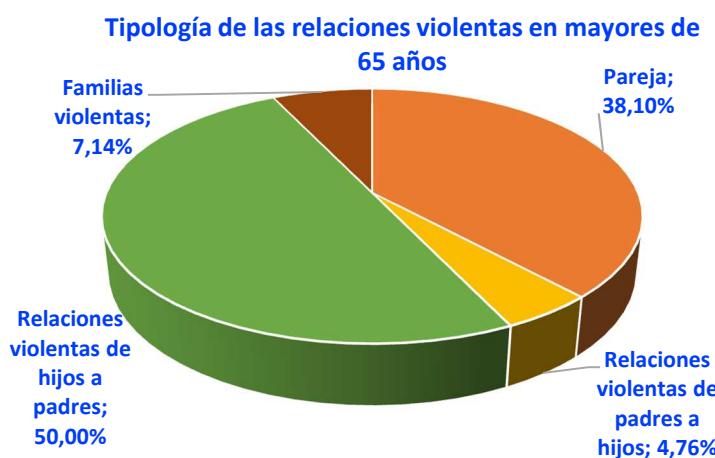
**Tipología de las  
relaciones de violencia**

Se mantiene en primer lugar la violencia de los hijos hacia los padres, seguido de la violencia en relación de pareja.



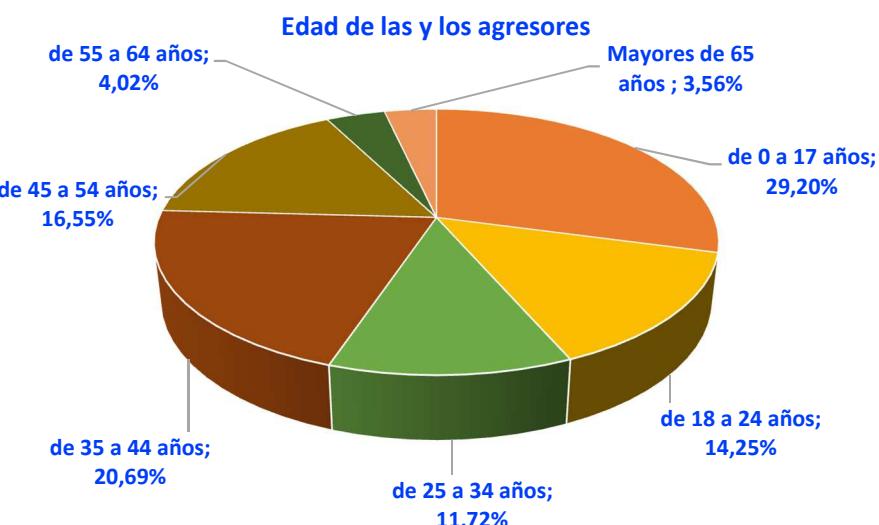
### Tipología de las relaciones de violencia en mayores de 65 años

Es muy significativo el incremento de relaciones violentas de hijos a padres mayores (en 2016 fue el 19%).



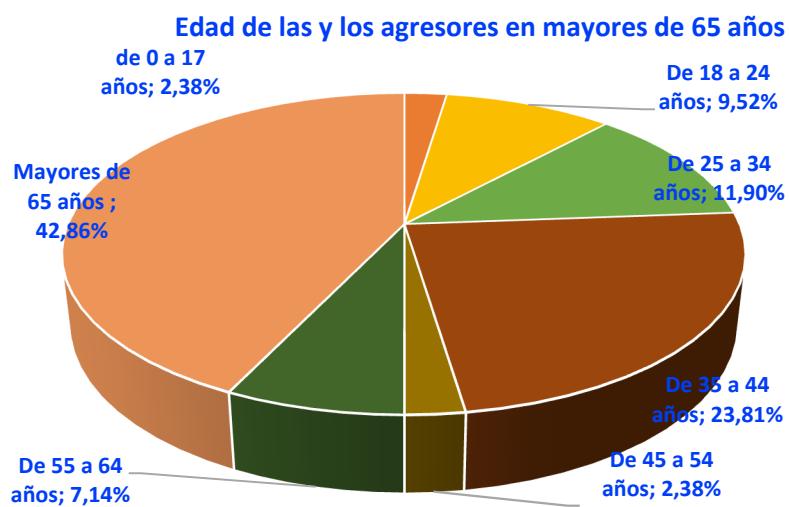
### Edad de las y los agresores

Se detecta un incremento en los agresores más jóvenes (de 0-25 años) con respecto a 2016.



125

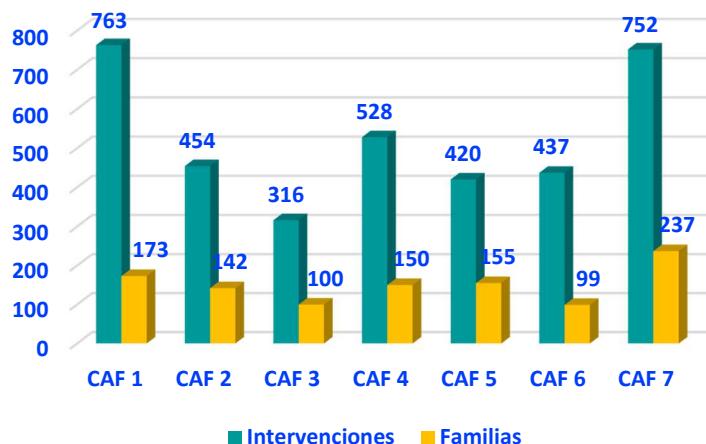
### Edad de los agresores en mayores de 65 años



### Mediación familiar.

La media de sesiones por familia es de 3,46 si bien la duración puede variar mucho de una a otra intervención.

Familias e Intervenciones en Mediación

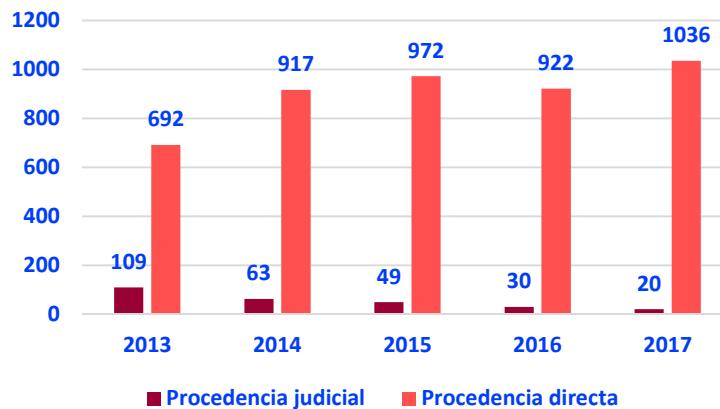


### Procedencia de la mediación familiar

Se ha mantenido la tendencia a bajar el número de mediaciones intrajudiciales frente a un incremento de las familias que demandan este servicio fuera del ámbito judicial.

Esto hace necesario abordar con el sistema judicial un análisis de las causas y tratar de revertir esta tendencia.

Familias en Mediación Familiar

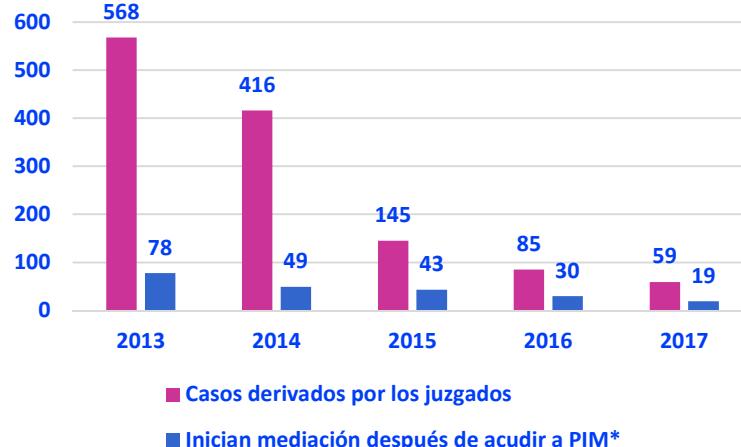


126

### Mediación familiar de procedencia judicial

Si bien disminuyen las derivaciones, el porcentaje de mediaciones realizadas es mayor.

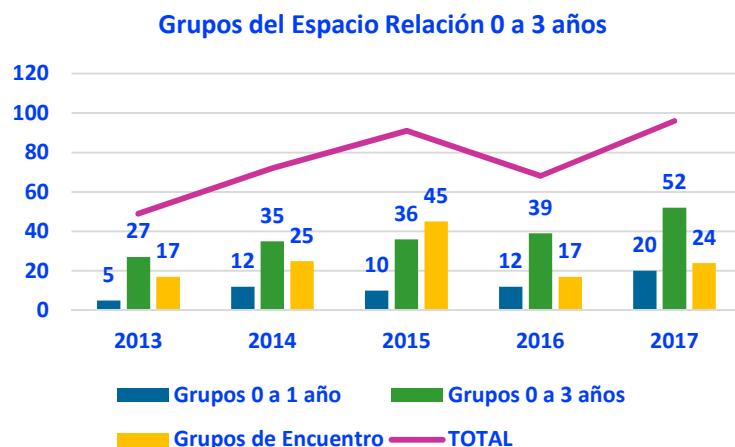
Mediación de procedencia judicial





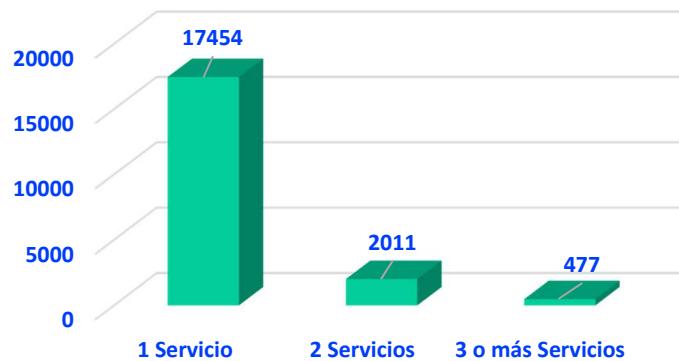
### Espacio Relación para familias con niños de 0 a 3 años

Cada vez es un espacio más demandado y conocido por las familias así como por los recursos distritales.



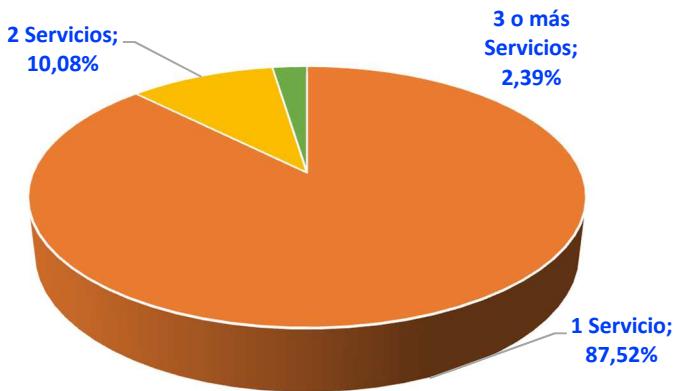
### Familias atendidas en Servicios de Atención Familiar y Formación

### Familias atendidas en uno o más servicios de atención familiar y formación en 2017



127

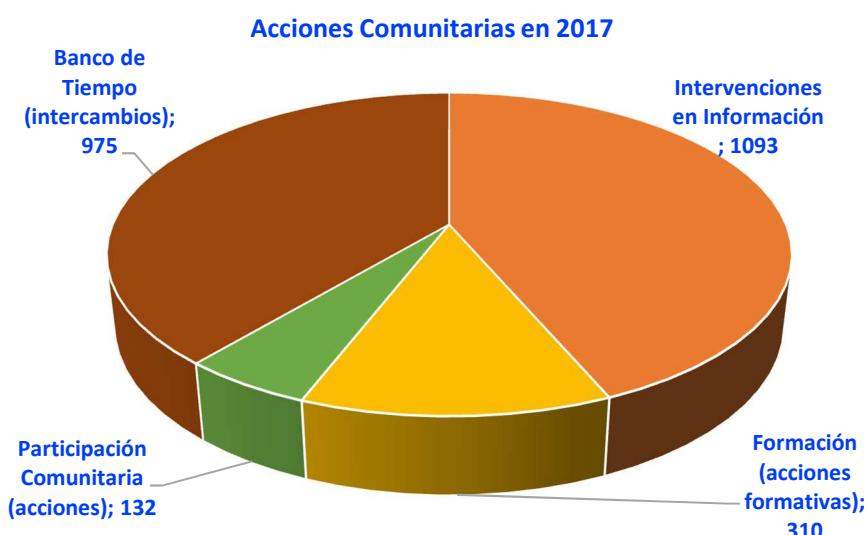
### Familias atendidas en uno o más servicios de atención familiar y formación en 2017



#### 4.3.3.2.- ACCIONES Y SERVICIOS COMUNITARIOS

##### Acciones comunitarias

Se considera importante la articulación de los CAF tanto con el tejido vecinal como asistencial. Los gráficos que siguen, muestran un esfuerzo continuado en esta línea de trabajo.



##### Formación a familias

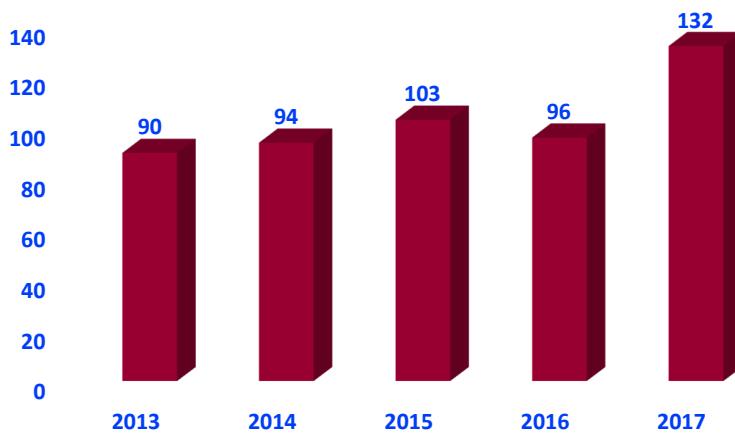
Se fomenta la presencia de los profesionales de los CAF en espacios de presencia natural de las familias, pero también se convoca a sesiones especiales en CAF para formaciones más específicas.



128

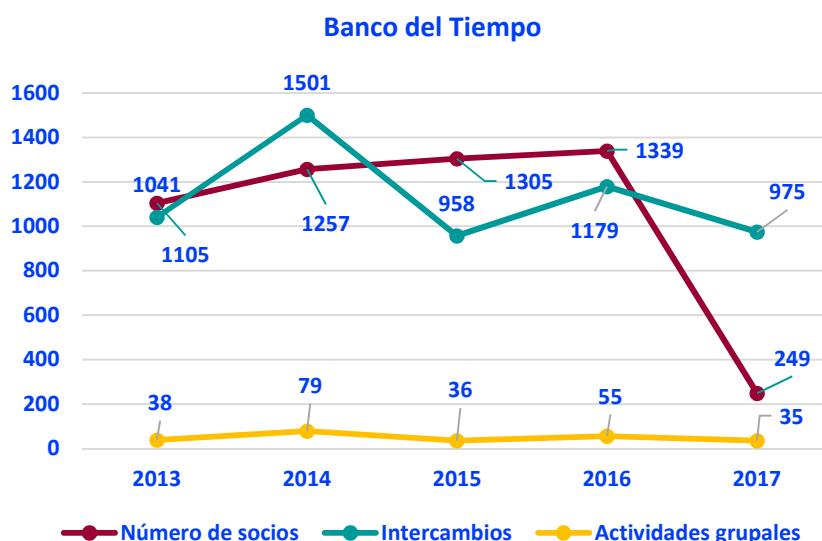
##### Participación Comunitaria

##### Actividades en Participación Comunitaria



### Banco del Tiempo

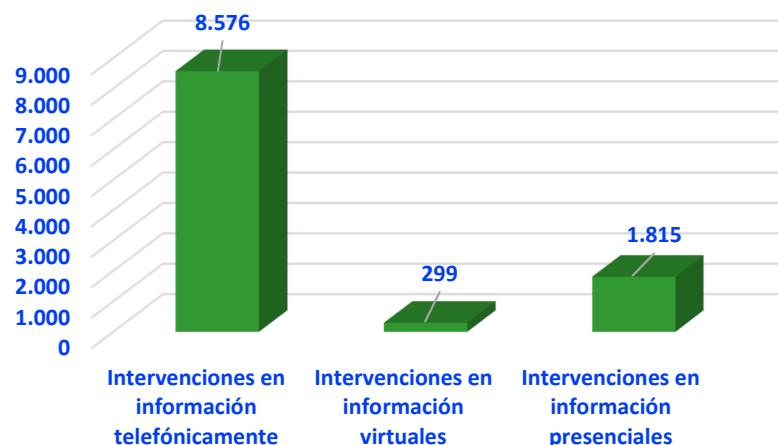
La drástica caída del número de socios en 2017 se debe a un cambio de criterio en la consideración de socio/a: si no se producen intercambios en un tiempo determinado y no hay motivación especial para ello, deja de ser socio o socia. Eso explica que la media de intercambios por socio en 2016 fuera 0,88 y en 2017 3,91.



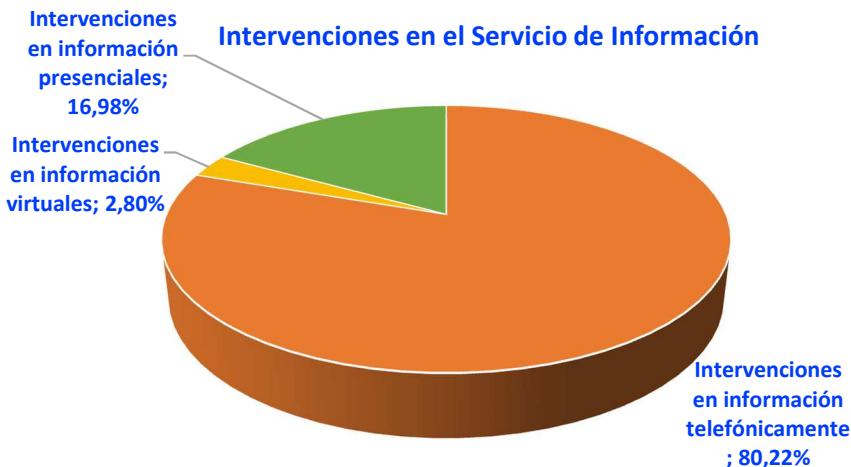
### Intervenciones en el Servicio de Información 2017

Indica la importancia de poder garantizar una buena atención telefónica pero también presencia. Sigue siendo minoritario el uso de internet.

### Intervenciones en el Servicio de Información



129



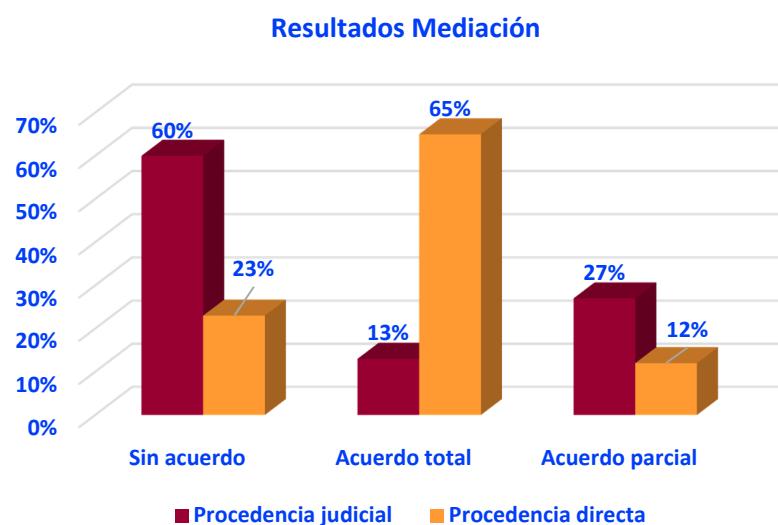
#### 4.3.4.- EFICACIA Y CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES

##### Motivos de finalización de la intervención en 2017



##### Resultados de Mediación

El resultado de las mediaciones está muy condicionado por el modo de acceso a este servicio, siendo mucho más exitosas las mediaciones extrajudiciales y que tienen lugar en el inicio del conflicto.

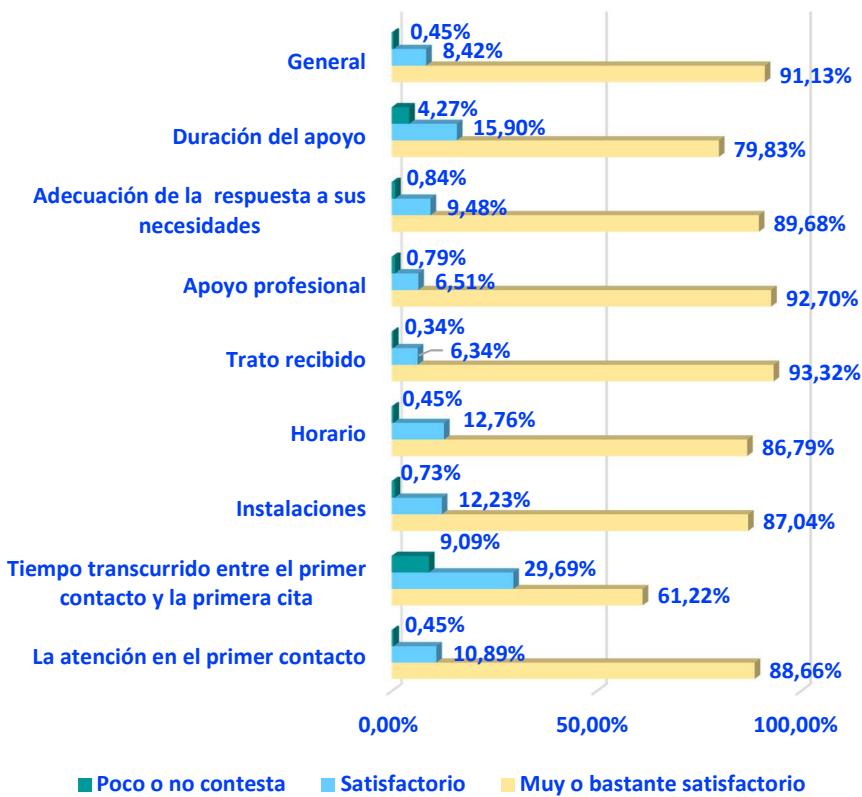




### Satisfacción de las familias con los Servicios de Atención Familiar en 2017

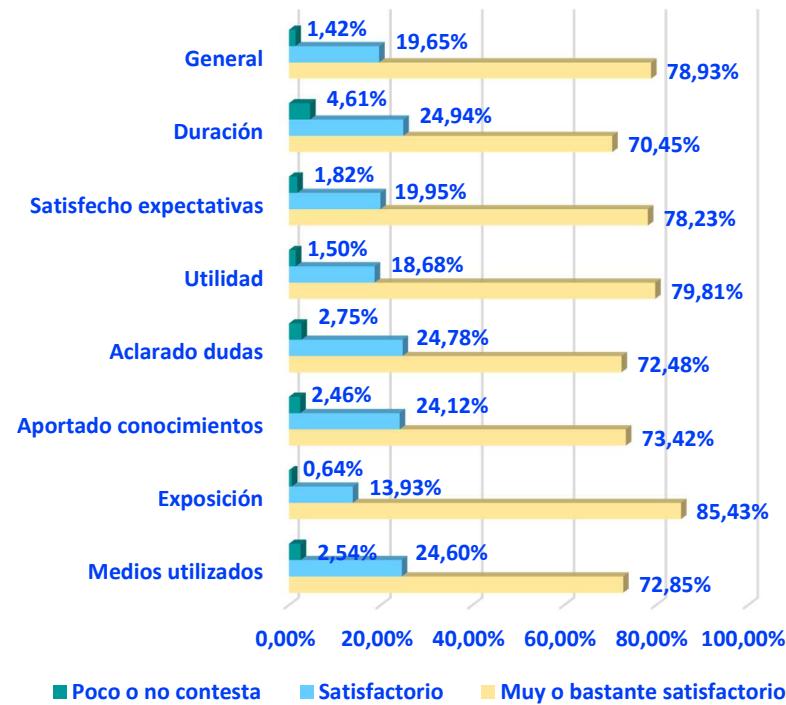
Se considera alto el grado de satisfacción general si bien deberíamos bajar el tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita.  
La máxima duración de la mediación está pautada y no se puede dar por hecho que un incremento de la misma sea beneficioso.

### Satisfacción de las familias con los Servicios de Atención familiar de los CAF



### Satisfacción de las familias con el Servicio de Formación Familiar en 2017

### Satisfacción de las familias con el Servicio de Formación familiar en los CAF





#### 4.3.5.- PERFIL DE LAS FAMILIAS ATENDIDAS

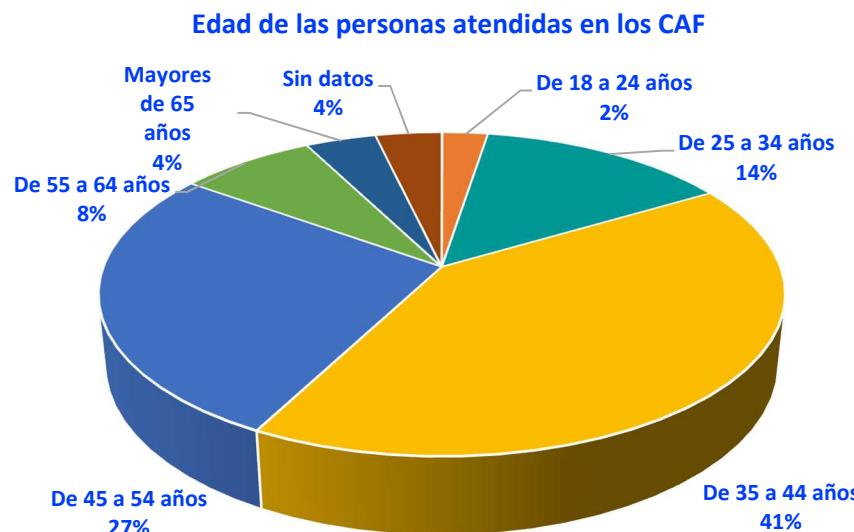
##### Sexo

Las demandas son en su mayoría féminas, habiéndose incrementado la diferencia con respecto a los hombres en 2017.



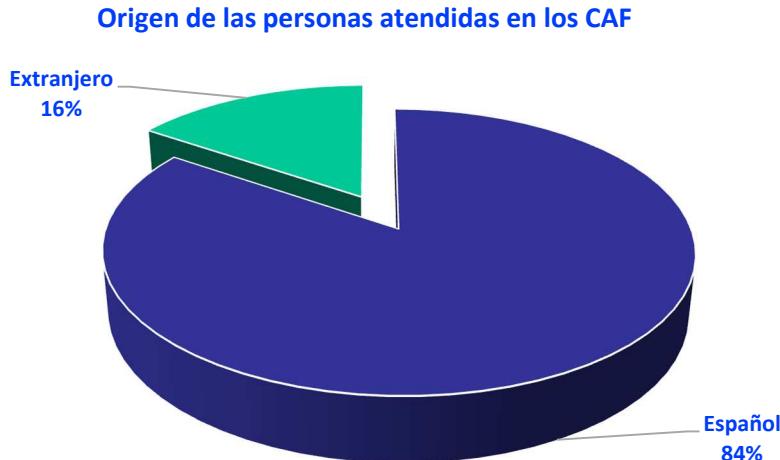
##### Edad

La franja de edad mayoritaria de los y las usuarias va de 35 a 44 años.



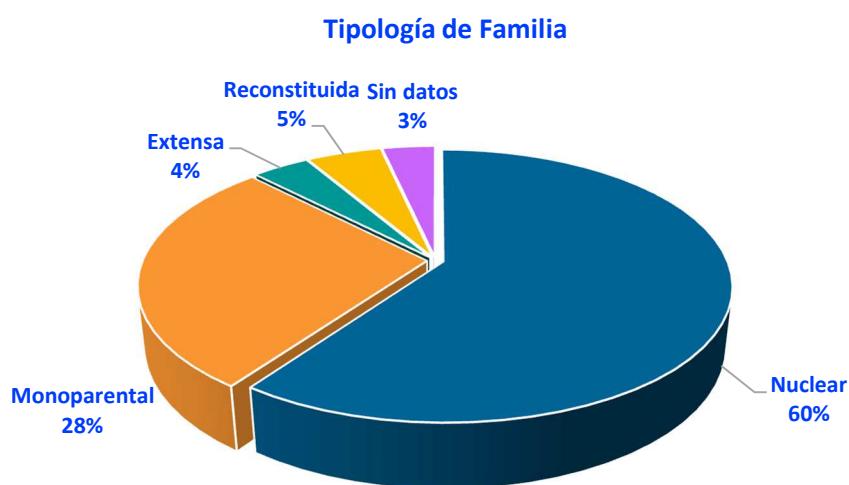
132

##### Españoles y extranjeros

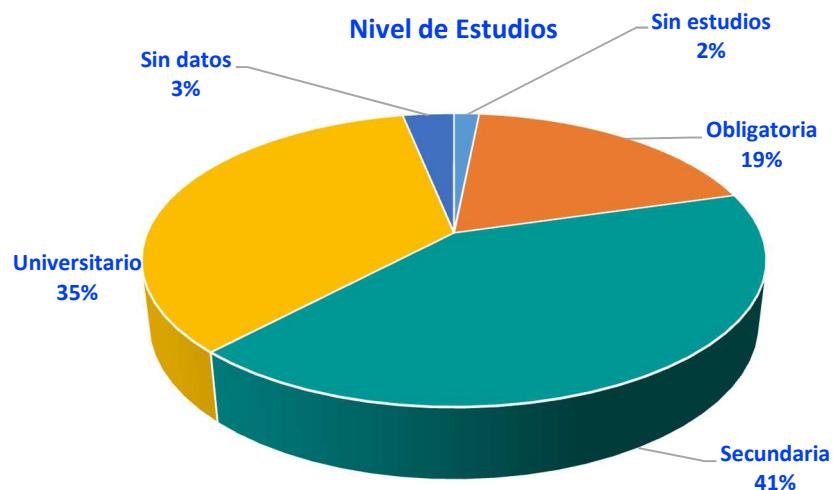


**Tipología de las familias**

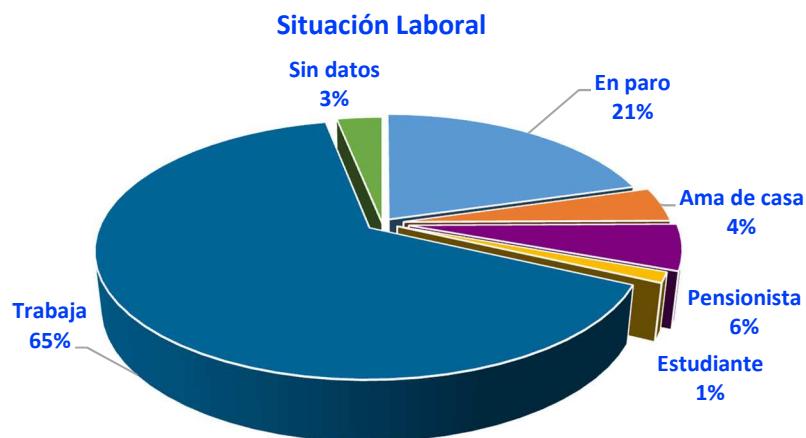
Se mantienen los porcentajes de tipología familiar como en años anteriores.

**Número de hijos e hijas de las familias atendidas**

El perfil es muy semejante a otros años.

**Nivel de estudios**

**Perfil de las familias atendidas según la situación laboral**



#### 4.4.- FOMENTO DE LA LECTURA EN EL ÁMBITO FAMILIAR: PROYECTO “CASAS LECTORAS”

##### 4.4.1.- Descripción del Proyecto

<b>MISIÓN</b>	Es un proyecto cuyo objetivo es fomentar la lectura dirigido a las familias, pretende motivar a los padres y madres para que se impliquen con responsabilidad y convicción en la creación y el fortalecimiento de hábitos lectores de sus hijos, hasta el punto de hacer de la lectura un vínculo de relación y comunicación entre todos los miembros de la comunidad familiar.
<b>DESTINATARIOS</b>	Familias del Municipio de Madrid con menores hasta 7 años. Menores que acuden a escuelas infantiles municipales. Familias y menores usuarios de los Centros de Apoyo a las Familias del Ayuntamiento de Madrid. Jóvenes y adolescentes en seguimiento con el Servicio de Educación Social y Programa ASPA.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	A través de la selección de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez de las Escuelas Infantiles y de los Centros de Apoyo a las Familias.
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Sin aportación.
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Convenio con la Fundación Germán Sanchez Ruipérez.



<b>DISPOSITIVOS</b>	El proyecto se ha llevado a cabo en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Casa del Lector.</li> <li>- En los siete Centros de Apoyo a las Familias.</li> </ul>
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	Las coordinaciones e han llevado acabo con los propios directores de los centros en los que han llevado a cabo las actividades.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<p>1 Director de programas, 1 Coordinador de programas infantiles, 2 Responsables de actividades y materiales didácticos, 1 Coordinador de desarrollos audiovisuales, 1 Responsable de comunicación y administración de la web, 1 Diseñador gráfico-maquetista, 1 Técnico de sistemas y Soporte administrativo.</p> <p>Colaboradores externos: 3 Dinamizadores de actividades, 2 Personal de apoyo a coordinación de programas y organización de actividades, 3 Consultores (diseño y elaboración de propuestas didácticas), 1 Empresa de grabación y montaje de video y 1 Empresa tecnológica</p> <p>Cuantificación de los recursos humanos por categorías profesionales adscritos al Programa/Servicio/Recurso.</p>
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	61.500 euros, de los que 18.500 euros son financiados por la propia entidad y 43.000 euros corresponden a la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid.

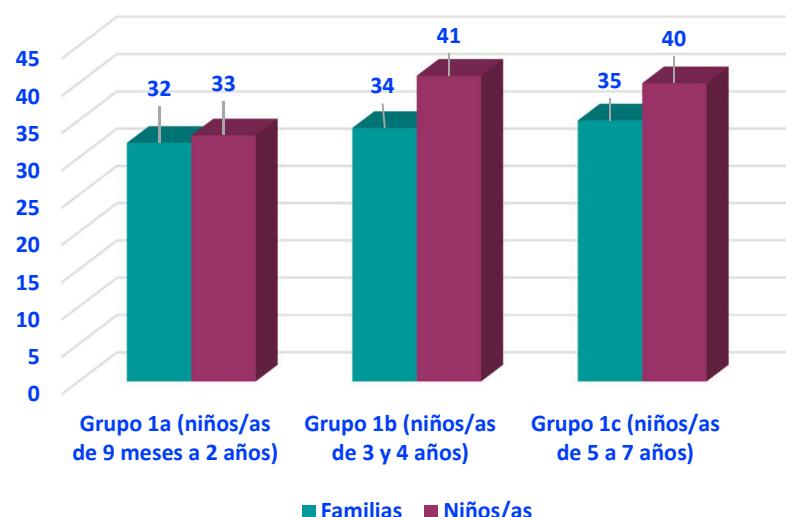
#### 4.4.2.- Población atendida

##### Grupos de edad.

Las y los menores se distribuyeron en tres grupos de edad con los siguientes datos de participación:

- Grupo 1a formado por 33 menores de 9 meses a 2 años, pertenecientes a 32 familias.
- Grupo 1b con 41 menores de entre 3 y 4 años, de 34 familias.
- Grupo 1c constituido por 40 menores de 5 a 7 años y 35 familias.

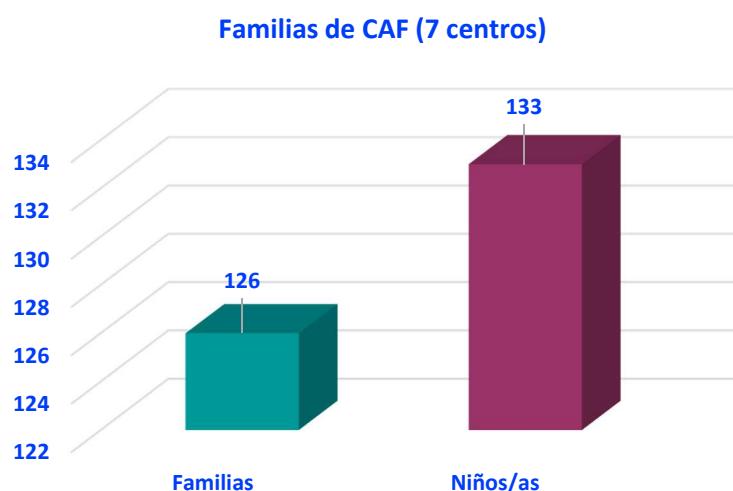
Población atendida Grupo 1





**Familias con menores que atienden en los 7 Centros de Apoyo a las Familias (CAF)**

Durante el año 2017 se atendió en los siete CAF a un total de 133 niñas y niños y 126 familias.



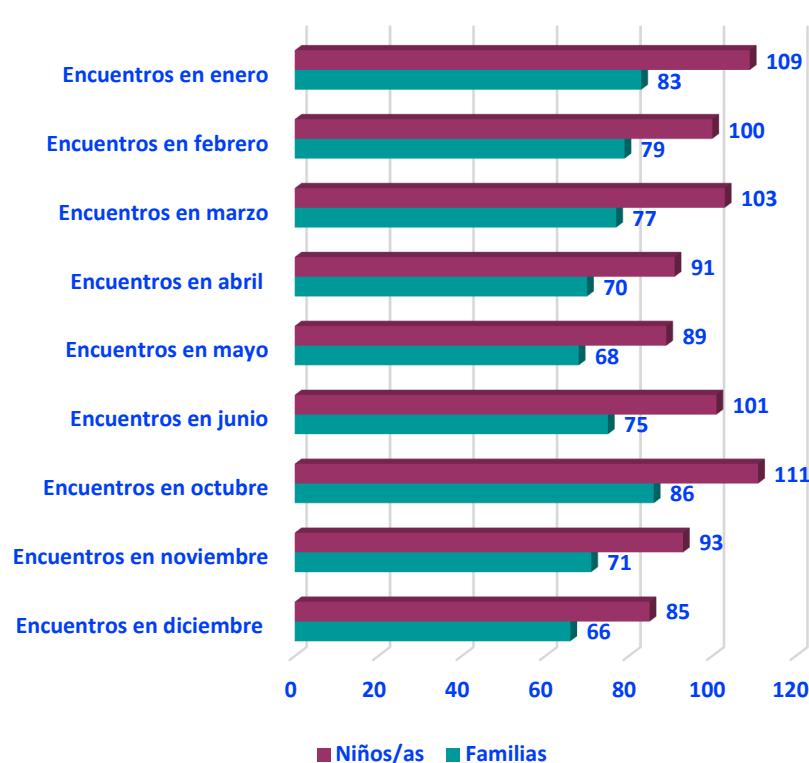
[\*] En 2017, a petición del Ayuntamiento, no se realizaron actividades en Escuelas Infantiles y se incrementó el número de sesiones en los CAF respecto a 2016

#### 4.4.3.- Actividad del programa

**Actividades con el Grupo 1:  
Sesiones de cuentos apps y actividades de creación**

A lo largo de todos los meses del año se mantuvo una elevada participación, registrándose la cifra más alta de menores (111) y familias (86) en el mes de octubre. Diciembre fue el mes de menor participación, pese a lo cual se contabilizaron 85 menores y 66 familias.

**Sesiones de cuentacuentos, apps y actividades de creación (Casa lector Nube) Grupo 1**



NOTA: En algunos casos, una misma familia viene a la actividad con el hijo perteneciente a la edad del grupo y con su hermano perteneciente a otro grupo de edad  
[\*] No se han realizado encuentros en Bibliotecas Municipales

**Actividades con el Grupo 2:**

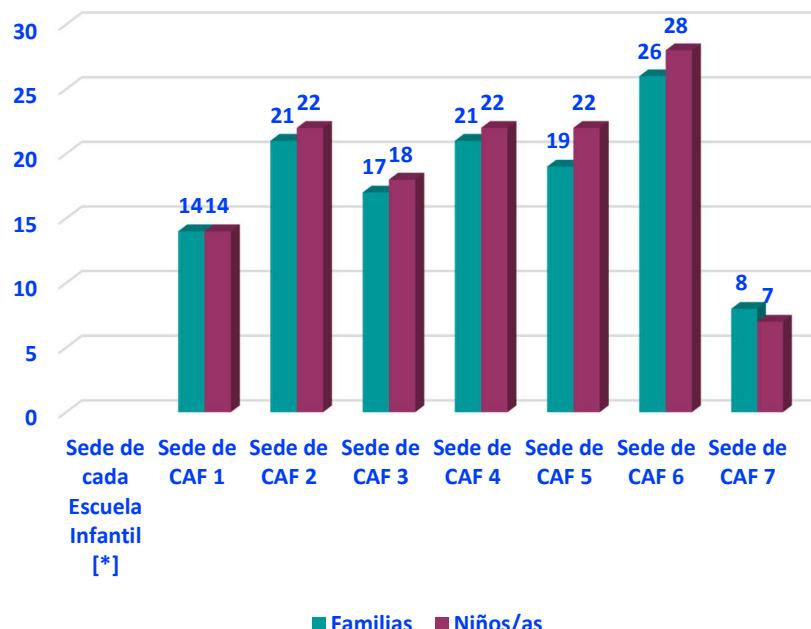
-Sesión didáctica más talleres de narración y creación

-Charla con padres más

**Actividad lúdica con padres e hijos en los 7 CAF**

En estas sesiones destaca el CAF 6 con 28 niñas y niños y 26 familias.

En el extremo opuesto, se sitúa el CAF 7 con 7 menores y 8 familias, siendo en único centro en que se registró un número mayor de familias que de menores.

**Sesión didáctica + Taller de narración y creación (en los 21 centros de Educación Infantil)****Charla para padres + Actividad lúdica con padres e hijos (en los 7 CAF) Grupo 2**

NOTA: los datos consignados son las familias y niños atendidos en cada centro, con independencia del número de sesiones

137

[\*] En 2017, a petición del Ayuntamiento, no se realizaron actividades en Escuelas Infantiles y se incrementó el número de sesiones en los CAF respecto a 2016

**Actividades con jóvenes y adolescentes**

Realización de 10 sesiones de talleres en Casa del Lector con la participación de 144 adolescentes y jóvenes

**Actividades con jóvenes y adolescentes**



## OBJETIVO 5

**APOYAR A LAS  
FAMILIAS CON  
ESCASOS RECURSOS EN  
EL CUIDADO DE SUS  
MENORES,  
FACILITANDO LA  
CONCILIACIÓN DE LA  
VIDA LABORAL Y  
FAMILIAR**



## 5. CENTROS DE DÍA INFANTILES

### 5.1.- CENTROS DE DÍA INFANTILES: CONVENIO SUBVENCIÓN CON CRUZ ROJA ESPAÑOLA

#### 5.1.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	La finalidad de este programa, de carácter socioeducativo, es apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral, así como evitar los factores de riesgo que la ausencia prolongada de padres/madres y tutores puede ocasionar a las niñas y los niños, favoreciendo además, el desarrollo de habilidades sociales, la adquisición de valores, normas, límites y respeto mutuo. A través de dicho programa se ofrece atención en horario extraescolar, de 16 a 20h, a 40 niños y niñas por Centro de Día, con un total de 26 centros.
<b>DESTINATARIOS</b>	Niñas y niños de 3 a 12 años. Se admiten hasta 14 años cuando tienen hermanos en el programa
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Sin aportación económica de los y las participantes.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	El acceso se realiza tanto a través de los servicios sociales municipales como a través de aquellos centros escolares donde está ubicado el centro. De las 40 plazas con las que cuenta el recurso, 26 se reservan a niñas y niños derivados de servicios sociales municipales y 14 derivaciones procedentes de los centros escolares. Dos de las plazas por centro se reservan a niñas y niños con necesidades educativas especiales (NEE).
<b>SERVICIOS</b>	<p>Los servicios prestados en los Centros de Día a lo largo del curso escolar y durante el mes de julio son los siguientes:</p> <p><b>1. Servicio de merienda.</b> La merienda se proporciona diariamente a todas las niñas y los niños, y se aprovecha este espacio para educar sobre temas de alimentación e higiene. Se tienen en cuenta posibles problemas de salud y están adaptadas a las diferentes pautas culturales.</p> <p><b>2. Servicio de traslado del centro educativo a centro de día.</b> Las niñas y niños que no pueden ser recogidos en su centro escolar por ningún adulto de su familia son recogidos y trasladados por monitores.</p> <p><b>3. Refuerzo y apoyo escolar.</b> Diariamente, adaptado a cada grupo de edad, se apoya a las niñas y los niños en la realización de los deberes escolares, ofreciéndoles refuerzo en aquellas materias en las que presenten mayores dificultades, complementando así la tarea educativa de los padres.</p> <p><b>4. Realización de talleres</b> de educación en valores, habilidades sociales, desarrollo personal y social, educación para la salud, educación medioambiental, animación a la lectura y talleres relacionados con el uso de las nuevas tecnologías.</p> <p><b>5. Desarrollo de actividades y salidas de carácter lúdico-educativo</b>, que favorecen la relación de las niñas y los niños con su entorno, así como actividades deportivas y juegos compartidos padres e hijos.</p>

	<p><b>6. Campamento urbano en la Cañada Real</b>, durante el mes de julio se desarrolló un campamento urbano con las niñas y los niños de Cañada Real Merina de los sectores 2, 3, 4 y 5 en el distrito de Vicálvaro. El horario fue de 9:00 a 16:30 horas, de lunes a viernes.</p> <p>El número total de plazas ocupadas ha sido de 83, divididas en dos quincenas; la edad de los participantes ha estado entre los 3 y 13 años. Las derivaciones de estas niñas y niños han sido realizadas por los Servicios Sociales del distrito y se corresponden con familias que se encuentran en un proceso de intervención social.</p>																																																																																							
<b>DISPOSITIVOS</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #005090; color: white;"> <th colspan="2" style="text-align: center;">UBICACIÓN CENTROS</th> <th style="text-align: center;">Nº CENTROS DE DÍA</th> </tr> <tr style="background-color: #005090; color: white;"> <th style="text-align: center;">CENTRO</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><b>CENTRO</b></td><td>Centro de Cruz Roja - C/ Pozas, 14</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr> <td></td><td>CEIP Antonio Moreno Rosales - C/Olmo, 4</td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>ARGANZUELA</b></td><td>CEIP Menéndez Pelayo - C/ Méndez Álvaro , 16</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>RETIRO</b></td><td>CEIP Nstra.Sra. De la Almudena C/Lope de Rueda, 48</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>CHAMARTIN</b></td><td>Centro Nicolás Salmerón - C/ Pradillo, Nº 2</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>TETUAN</b></td><td>Centro Social Comunitario "Josefa Amar" C/ General Aranda, 30</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr> <td></td><td>CEIP Federico Rubio Avda. Doctor Federico Rubio y Gali, 53</td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>CHAMBERÍ</b></td><td>CEIP Rufino Blanco C/General Álvarez de Castro 46</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>FUENCARRAL-EL PARDO</b></td><td>Casa de los niños C/ Hospitalet de Llobregat, 2.</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>LATINA</b></td><td>Centro de Servicios Sociales Los Yébenes C/ Los Yébenes, 241 bis</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr> <td></td><td>CEIP República de Uruguay Avda. Nstra.Sra. Valvanera, 120</td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>CARABANCHEL</b></td><td>CEIP Perú - C/ Baleares, 18</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr> <td></td><td>CEIP Capitán Cortés - C/Monseñor Oscar Romero, 17</td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>USERA</b></td><td>CEIP Juan Sebastián El Cano C/ Mirasierra, Nº 29</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr> <td></td><td>CEIP Ciudad de Jaén C/Doctor Tolosa Latour, S/N</td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>PUENTE VALLECAS</b></td><td>CEIP García Morante - Ronda del Sur, 229</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr> <td></td><td>CEIP Javier de Miguel - C/Puerto de Viñamala, 3</td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>MORATALAZ</b></td><td>Centro de Servicios Sociales C/ Fuente de Carrantona,12</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>HORTALEZA</b></td><td>C/ Carrión de los Condes, 73 Centro Santiago Apóstol</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>CIUDAD LINEAL</b></td><td>CEIP Carlos V - C/ Virgen del Val, 3</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>VILLAVERDE</b></td><td>C P. Navas de Tolosa - C/ Benimanet 109 "San Cristóbal de los Angeles"</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr> <td></td><td>CEIP Cristóbal Colón Ctra. Carabanchel a Villaverde, 109</td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>VILLA DE VALLECAS</b></td><td>CEIP Francisco Fatou C/Camino de la Suerte, 23</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>VICALVARO</b></td><td>CEIP Alfonso X - C/Fuente de San Pedro,6</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>SAN BLAS</b></td><td>C.P. La Alameda - C/Las Musas, 9</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr> <td></td><td>CEIP República de Chile - C/Castillo de Uclés, 28</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td style="text-align: right;"><b>TOTAL</b></td><td style="text-align: center;"><b>26</b></td></tr> </tbody> </table>	UBICACIÓN CENTROS		Nº CENTROS DE DÍA	CENTRO			<b>CENTRO</b>	Centro de Cruz Roja - C/ Pozas, 14	2		CEIP Antonio Moreno Rosales - C/Olmo, 4		<b>ARGANZUELA</b>	CEIP Menéndez Pelayo - C/ Méndez Álvaro , 16	1	<b>RETIRO</b>	CEIP Nstra.Sra. De la Almudena C/Lope de Rueda, 48	1	<b>CHAMARTIN</b>	Centro Nicolás Salmerón - C/ Pradillo, Nº 2	1	<b>TETUAN</b>	Centro Social Comunitario "Josefa Amar" C/ General Aranda, 30	2		CEIP Federico Rubio Avda. Doctor Federico Rubio y Gali, 53		<b>CHAMBERÍ</b>	CEIP Rufino Blanco C/General Álvarez de Castro 46	1	<b>FUENCARRAL-EL PARDO</b>	Casa de los niños C/ Hospitalet de Llobregat, 2.	1	<b>LATINA</b>	Centro de Servicios Sociales Los Yébenes C/ Los Yébenes, 241 bis	2		CEIP República de Uruguay Avda. Nstra.Sra. Valvanera, 120		<b>CARABANCHEL</b>	CEIP Perú - C/ Baleares, 18	2		CEIP Capitán Cortés - C/Monseñor Oscar Romero, 17		<b>USERA</b>	CEIP Juan Sebastián El Cano C/ Mirasierra, Nº 29	2		CEIP Ciudad de Jaén C/Doctor Tolosa Latour, S/N		<b>PUENTE VALLECAS</b>	CEIP García Morante - Ronda del Sur, 229	2		CEIP Javier de Miguel - C/Puerto de Viñamala, 3		<b>MORATALAZ</b>	Centro de Servicios Sociales C/ Fuente de Carrantona,12	1	<b>HORTALEZA</b>	C/ Carrión de los Condes, 73 Centro Santiago Apóstol	1	<b>CIUDAD LINEAL</b>	CEIP Carlos V - C/ Virgen del Val, 3	1	<b>VILLAVERDE</b>	C P. Navas de Tolosa - C/ Benimanet 109 "San Cristóbal de los Angeles"	2		CEIP Cristóbal Colón Ctra. Carabanchel a Villaverde, 109		<b>VILLA DE VALLECAS</b>	CEIP Francisco Fatou C/Camino de la Suerte, 23	1	<b>VICALVARO</b>	CEIP Alfonso X - C/Fuente de San Pedro,6	1	<b>SAN BLAS</b>	C.P. La Alameda - C/Las Musas, 9	2		CEIP República de Chile - C/Castillo de Uclés, 28			<b>TOTAL</b>	<b>26</b>
UBICACIÓN CENTROS		Nº CENTROS DE DÍA																																																																																						
CENTRO																																																																																								
<b>CENTRO</b>	Centro de Cruz Roja - C/ Pozas, 14	2																																																																																						
	CEIP Antonio Moreno Rosales - C/Olmo, 4																																																																																							
<b>ARGANZUELA</b>	CEIP Menéndez Pelayo - C/ Méndez Álvaro , 16	1																																																																																						
<b>RETIRO</b>	CEIP Nstra.Sra. De la Almudena C/Lope de Rueda, 48	1																																																																																						
<b>CHAMARTIN</b>	Centro Nicolás Salmerón - C/ Pradillo, Nº 2	1																																																																																						
<b>TETUAN</b>	Centro Social Comunitario "Josefa Amar" C/ General Aranda, 30	2																																																																																						
	CEIP Federico Rubio Avda. Doctor Federico Rubio y Gali, 53																																																																																							
<b>CHAMBERÍ</b>	CEIP Rufino Blanco C/General Álvarez de Castro 46	1																																																																																						
<b>FUENCARRAL-EL PARDO</b>	Casa de los niños C/ Hospitalet de Llobregat, 2.	1																																																																																						
<b>LATINA</b>	Centro de Servicios Sociales Los Yébenes C/ Los Yébenes, 241 bis	2																																																																																						
	CEIP República de Uruguay Avda. Nstra.Sra. Valvanera, 120																																																																																							
<b>CARABANCHEL</b>	CEIP Perú - C/ Baleares, 18	2																																																																																						
	CEIP Capitán Cortés - C/Monseñor Oscar Romero, 17																																																																																							
<b>USERA</b>	CEIP Juan Sebastián El Cano C/ Mirasierra, Nº 29	2																																																																																						
	CEIP Ciudad de Jaén C/Doctor Tolosa Latour, S/N																																																																																							
<b>PUENTE VALLECAS</b>	CEIP García Morante - Ronda del Sur, 229	2																																																																																						
	CEIP Javier de Miguel - C/Puerto de Viñamala, 3																																																																																							
<b>MORATALAZ</b>	Centro de Servicios Sociales C/ Fuente de Carrantona,12	1																																																																																						
<b>HORTALEZA</b>	C/ Carrión de los Condes, 73 Centro Santiago Apóstol	1																																																																																						
<b>CIUDAD LINEAL</b>	CEIP Carlos V - C/ Virgen del Val, 3	1																																																																																						
<b>VILLAVERDE</b>	C P. Navas de Tolosa - C/ Benimanet 109 "San Cristóbal de los Angeles"	2																																																																																						
	CEIP Cristóbal Colón Ctra. Carabanchel a Villaverde, 109																																																																																							
<b>VILLA DE VALLECAS</b>	CEIP Francisco Fatou C/Camino de la Suerte, 23	1																																																																																						
<b>VICALVARO</b>	CEIP Alfonso X - C/Fuente de San Pedro,6	1																																																																																						
<b>SAN BLAS</b>	C.P. La Alameda - C/Las Musas, 9	2																																																																																						
	CEIP República de Chile - C/Castillo de Uclés, 28																																																																																							
	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>																																																																																						



<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Convenio subvención de colaboración, entre el Ayuntamiento de Madrid y la entidad Cruz Roja Española.
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	Desde los Centros de Día, la coordinación se mantiene con los y las profesionales de los Centros de Servicios Sociales de cada uno de los 19 distritos municipales. Además, se asiste, cuando es necesario, a las reuniones de los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) así como a las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF). La coordinación general de la gestión del programa se realiza desde el Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia. Subdirección General de Familia e Infancia.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	El personal que lleva a cabo el programa de los centros de día es el siguiente: En cada centro hay un coordinador y dos monitores, como personal contratado. Además este programa dispone de un coordinador general y 2 técnicos de gestión. El total de profesionales contratados asciende a 82 personas. Es importante destacar la participación de 591 personas voluntarias en los 26 centros de este programa, apoyando en tareas de traslado, así como a los monitores en las actividades.
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	En 2017 el coste total del proyecto ascendió a 2.774.287,81 euros La financiación del Ayuntamiento de Madrid ha ascendido a 2.273.551 euros. La financiación de Cruz Roja Española a 500.736,81 euros.

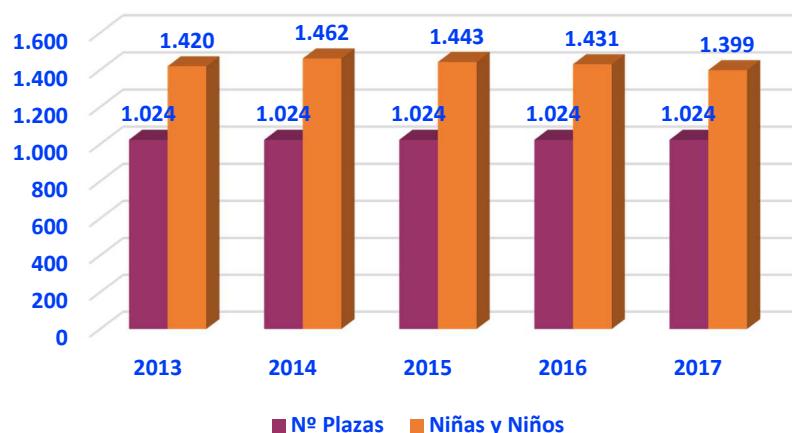
### 5.1.2.- DATOS DE ATENCIÓN

#### Datos de atención 2013-2017

El número de participantes durante el año 2017 ha ascendido a 1399.

La participación durante los últimos cinco años se ha mantenido estable, debido a que cada centro tiene un número fijo de 40 plazas.

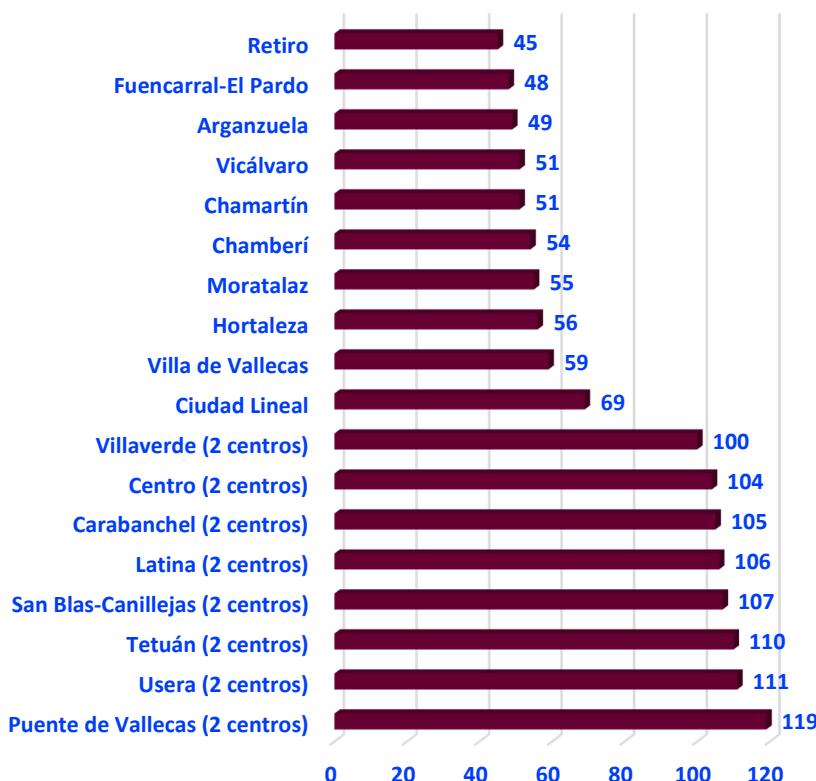
#### Datos de atención 2013-2017



### Participantes por distrito

8 distritos disponen de dos centros de día, duplicando el número de plazas respecto del resto de distritos.

### Participantes por distrito



### Casos nuevos en 2017

El número de nuevos participantes ha sido de 425, lo que supone un 30% del total de casos atendidos.

### Casos nuevos en 2017



### 5.1.3.- EFICACIA Y CALIDAD

#### Motivos de finalización de la intervención

En el año 2017 se produjeron 425 bajas, lo que supone un 30% respecto al total de casos atendidos.

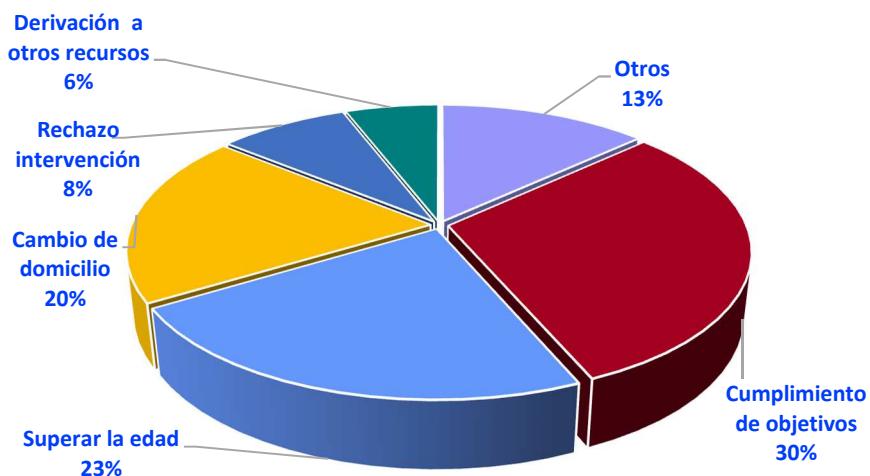
#### Motivos de finalización de la intervención



Entre los motivos de baja destaca, con un 30 %, las producidas por cumplimiento de objetivos y, con un 23%, las bajas por superar la edad.

143

#### Distribución motivos de finalización de la intervención



#### Satisfacción del grupo de 3 a 5 años

En la consulta formulada a los más pequeños sobre distintos aspectos del programa, se observa un alto grado de satisfacción con los distintos aspectos preguntados. Destaca ligeramente sobre los demás, su satisfacción con los monitores (98%), porcentaje que también afirma pasárselo muy bien.

#### Satisfacción del grupo de 3 a 5 años





### Satisfacción del grupo de 6 a 9 años

La satisfacción general de los participantes de 6 a 9 años es muy alta, destacando su valoración sobre los aprendizajes escolares obtenidos y el apoyo al estudio recibido.

### Satisfacción del grupo de 6 a 9 años



### Satisfacción del grupo de 10 a 12 años

Al 92% de los participantes del grupo de 10 a 12 años les ha gustado ir al centro. Un 87% manifiestan haber aprendido a estudiar y a hacer los deberes.

### Satisfacción del grupo de 10 a 12 años



144

### Satisfacción de las familias en relación al centro de día

Las familias de los participantes se muestran altamente satisfechas (98%) con el personal, con el trato recibido y con el recurso en general. El 96% se siente respetada y el 90% considera que la utilización de este recurso ha mejorado su situación personal.

### Satisfacción de las familias en relación al centro de día

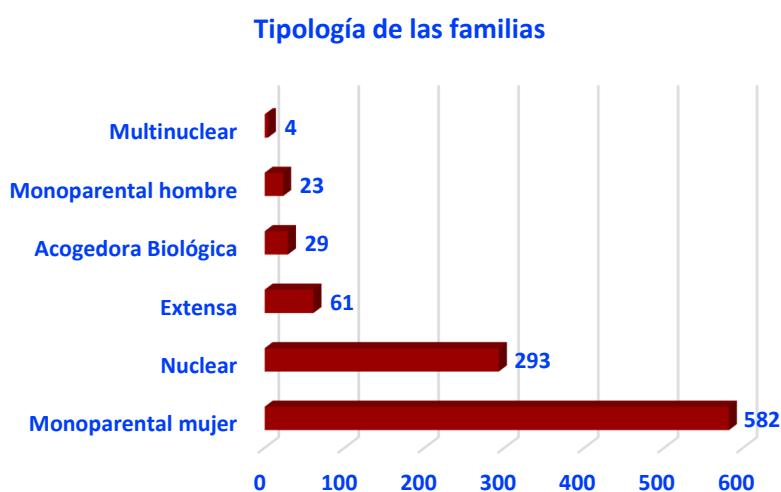


### 5.1.4.- PERFIL DE LAS FAMILIAS Y MENORES PARTICIPANTES

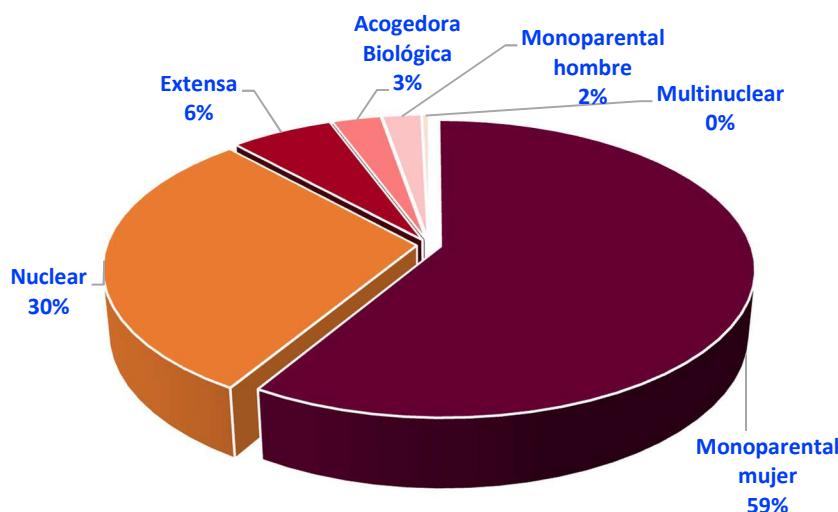
#### Tipología de las familias

Los 1.399 niños y niñas participantes pertenecen a 992 familias.

De estas, el 59% de son familias monoparentales mujer. Otro 30% se corresponde con familias nucleares.



#### Tipología de las familias

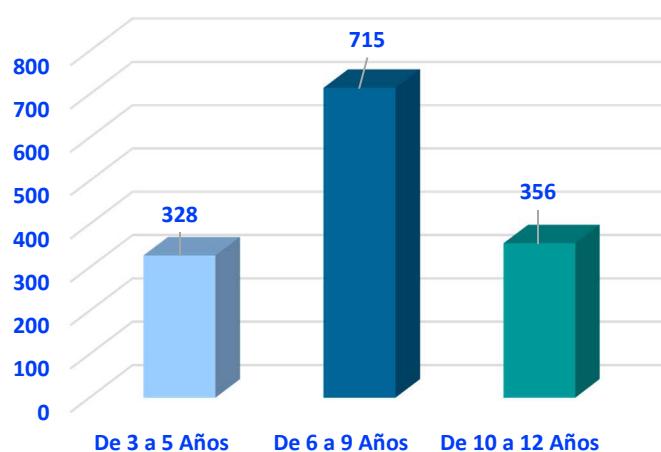


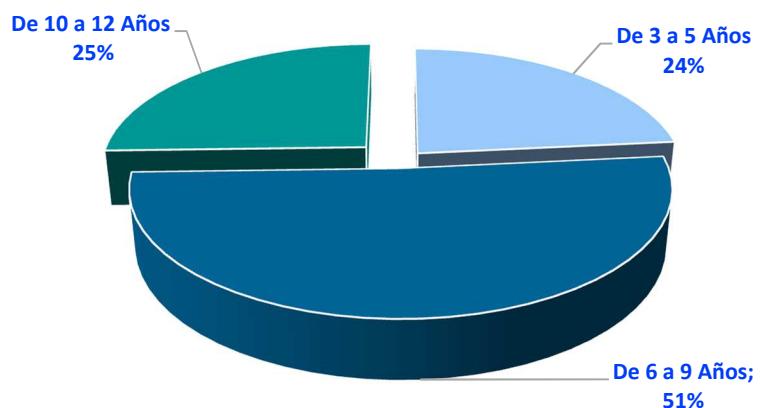
145

#### Edad participantes

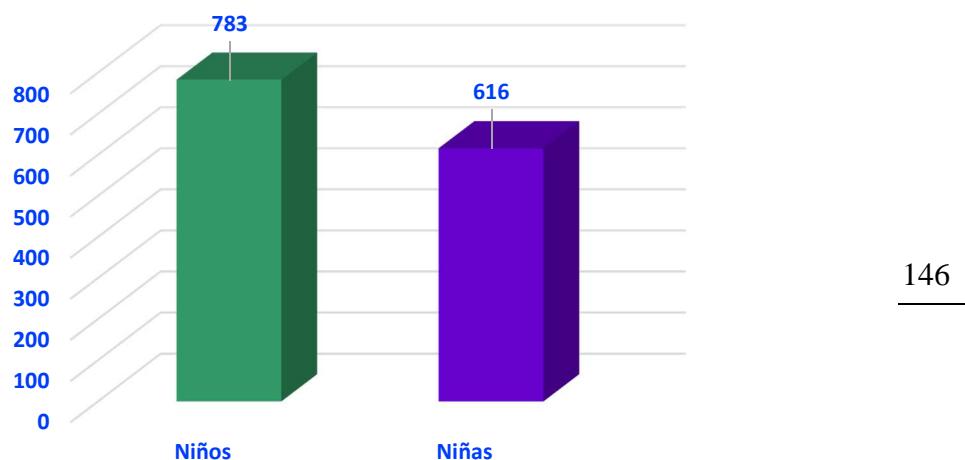
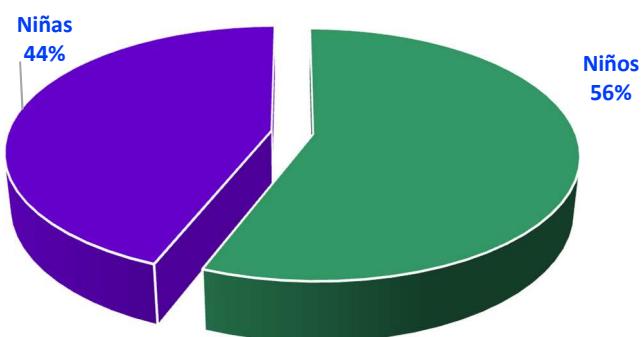
El 51% de las niñas y los niños participantes en el programa pertenecen al grupo de medianos, con edades comprendidas entre 6 y 9 años.

#### Edad participantes



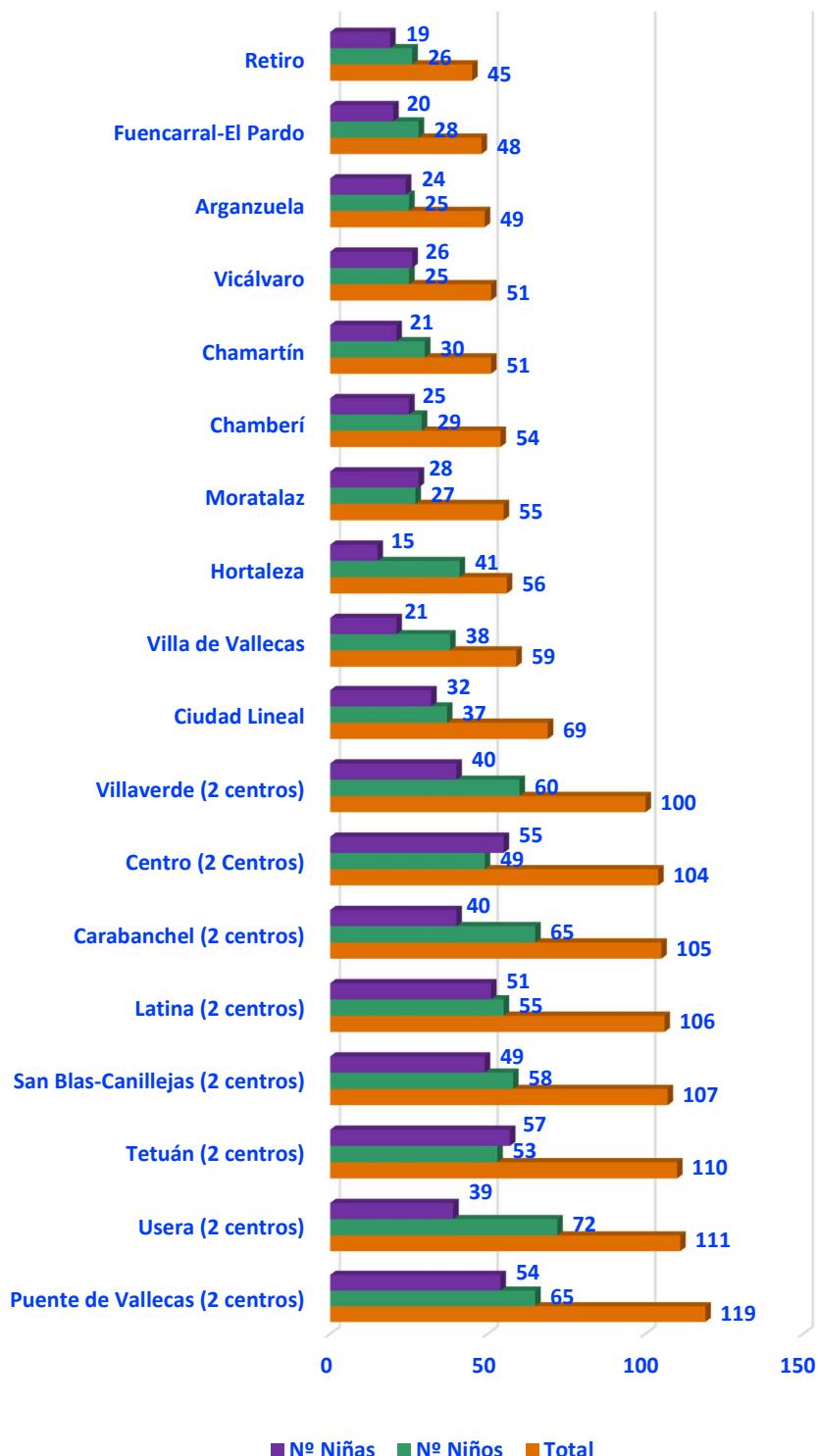
**Edad participantes****Sexo participantes**

El 56% de los participantes son niños y el 44% niñas.

**Sexo participantes****Sexo participantes**



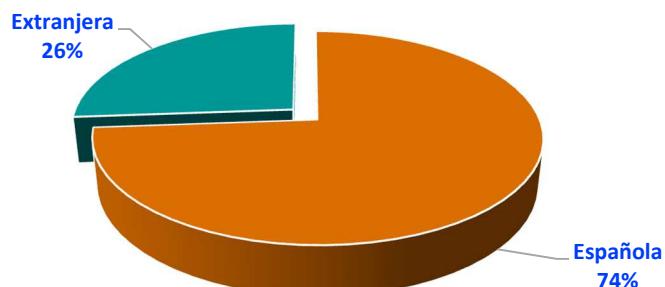
## Número de participantes por sexo y distrito



### Nacionalidad participantes

El 74% de las niñas y niños tienen nacionalidad española y el 26% nacionalidad extranjera. No obstante, un elevado porcentaje de participantes con nacionalidad española pertenecen a familias de origen extranjero.

### Nacionalidad participantes



### Nacionalidad participantes



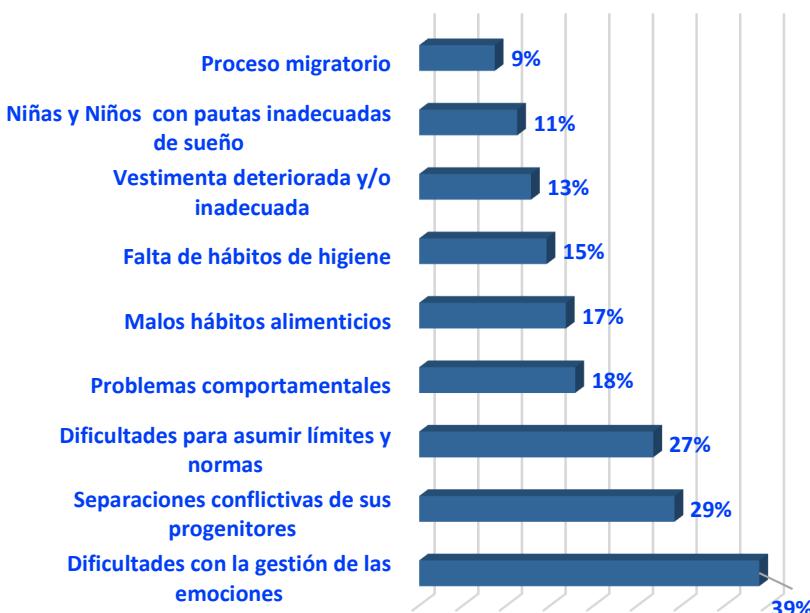
148

### Indicadores de riesgo

De los indicadores de riesgo presentes en los participantes, destaca que el 39 % presentan dificultades para la gestión de las emociones, el 29% han vivido situaciones de separación conflictiva de sus progenitores y el 27% presentaban dificultades para asumir límites y normas.

Otros indicadores que afectan al grado de cobertura de necesidades básicas, alimentación, higiene o sueño, están presentes en menor número de casos.

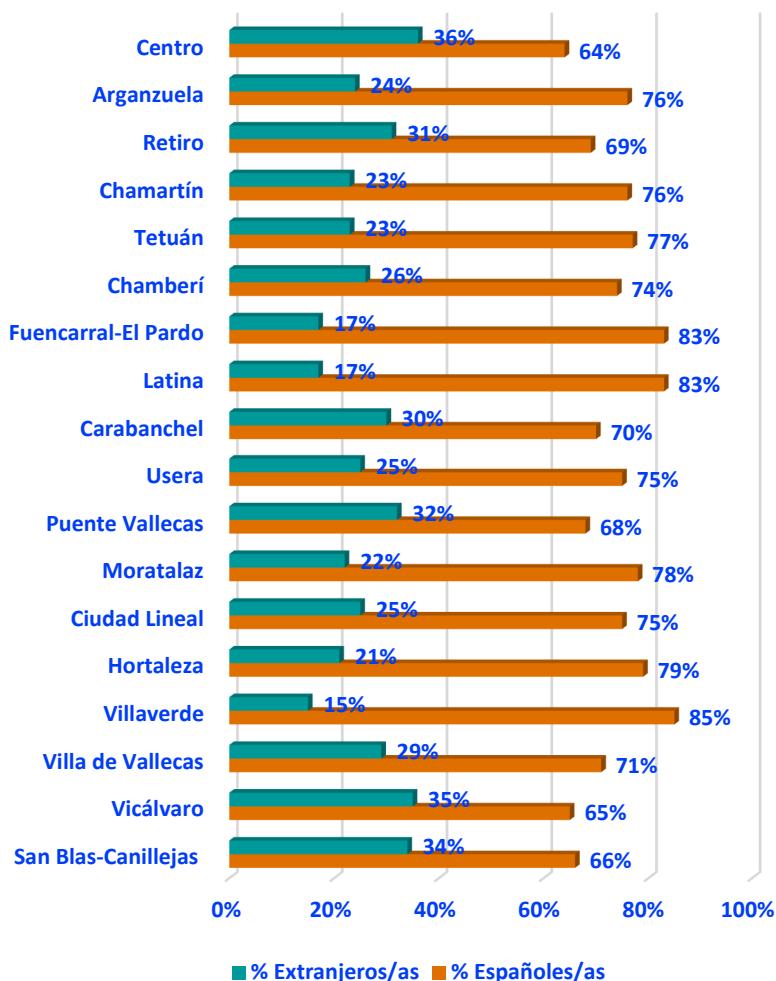
### Indicadores de riesgo



\* Un mismo participante puede tener varios indicadores de riesgo.

### Nacionalidad participantes por distritos (%)

Los distritos de Centro (36%), Vicálvaro (35%) y San Blas (34%), tienen el mayor porcentaje de participantes extranjeros.

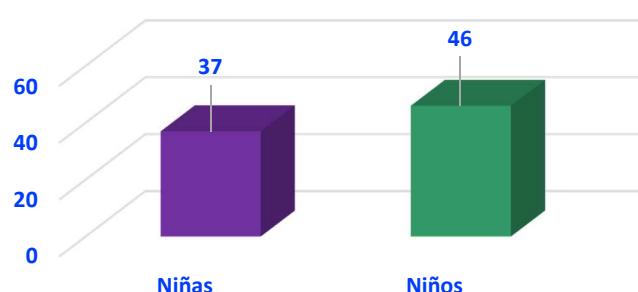


### 5.1.5. CAMPAMENTO URBANO CAÑADA REAL

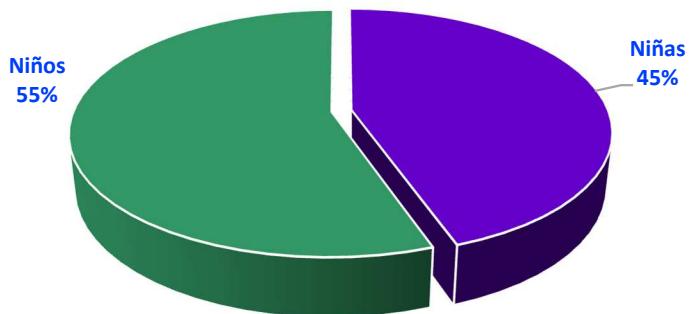
#### Participantes por sexo

El campamento urbano dirigido a 83 niñas y niños que viven en la Cañada Real, se ha llevado a cabo en las instalaciones de un colegio público de Vicálvaro; el 45% fueron niñas y el 55% niños.

#### Participantes por sexo



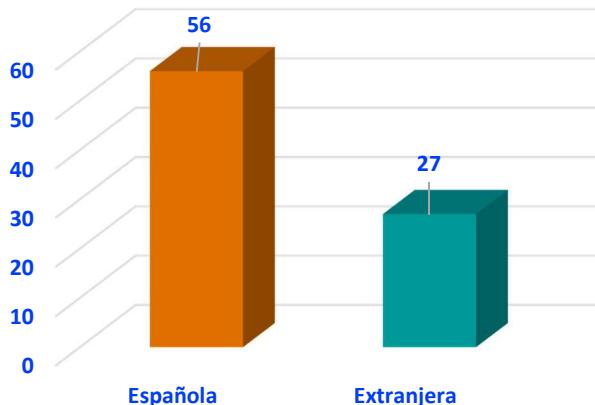
### Participantes por sexo



### Número de participantes por nacionalidad

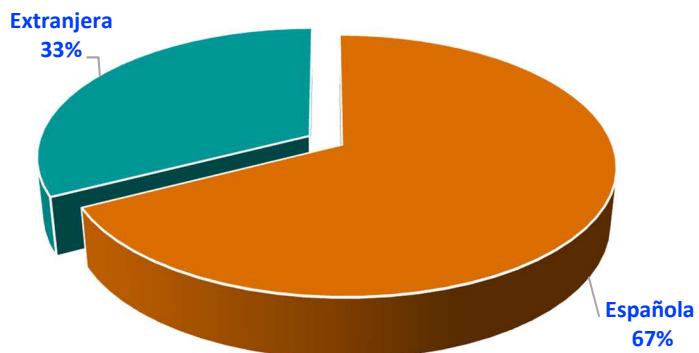
#### Participantes por nacionalidad

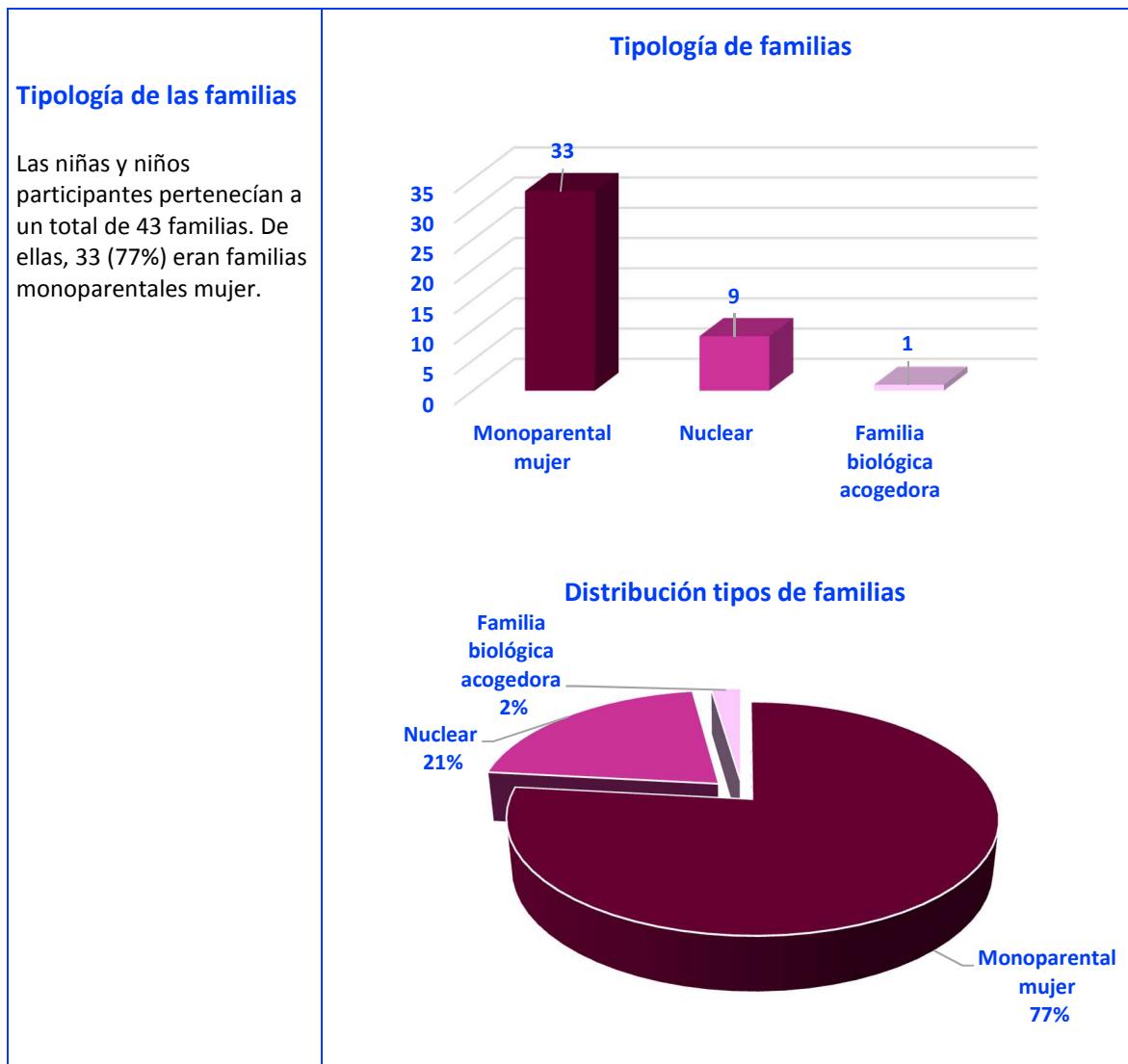
El 67% de participantes en el campamento urbano tenían nacionalidad española y el 33% restante nacionalidad extranjera.



150

### Porcentaje de participantes por nacionalidad





## 5.2.- CENTROS DE DÍA INFANTIL: “Quedamos al Salir de Clase”

### 5.2.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	<p>La finalidad de este programa, de carácter socioeducativo, es apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral, así como evitar los factores de riesgo que la ausencia prolongada de adultos cuidadores puede ocasionar a las niñas y los niños, favoreciendo además, el desarrollo de habilidades sociales, la adquisición de valores, normas, límites y respeto mutuo.</p> <p>El programa se presta en 16 centros que ofrecen atención en horario extraescolar, de 16 a 20h, a 40 niñas y niños por Centro de Día, excepto en el distrito Centro, que son 35 plazas.</p> <p>Este Programa comenzó según contratos en los meses de enero y febrero del 2017.</p>
---------------	--



<b>DESTINATARIOS</b>	Niñas y niños de 3 a 12 años, a excepción del distrito Centro, donde la franja de edad se extiende hasta los 14 años.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	<p>El acceso se realiza en todos los casos a través de los servicios sociales municipales y de aquellos centros escolares donde está ubicado el Programa.</p> <p>De las 40 plazas con las que cuenta el recurso, 26 se reservan a niñas y niños derivados de servicios sociales municipales y 14 al centro escolar donde tiene lugar el Programa. Del número total de plazas al menos dos de cada uno de los centros se reservarán a niñas y niños con necesidades educativas especiales (NEE).</p> <p>A excepción de los distritos de Centro y Moratalaz, donde la actividad al no realizarse en centros escolares, la derivación se realiza exclusivamente desde los servicios sociales municipales.</p>
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Sin aportación económica de los y las participantes.
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<p>Gestión indirecta mediante dos contratos administrativos de servicios,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El primero con las siguientes entidades sociales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arje Formación SLU, en los distritos de: Latina, Carabanchel, Puente de Vallecas, Villaverde y Villa de Vallecas.</li> <li>- UTE (Acaya Naturaleza y Vida Garbialadi S.A.), en los distritos: Salamanca, Tetuán, Moncloa-Aravaca, Ciudad Lineal, Vicálvaro, san Blas y Barajas.</li> <li>- Fundación Escuelas Asilo Sotes en el distrito de Moratalaz.</li> </ul> </li> <li>● Y el segundo con la Fundación Rosalía Rendú en el distrito Centro.</li> </ul>

DISPOSITIVOS	DISTRITO	UBICACIÓN CENTROS	Nº CENTROS DE DÍA
	LATINA	CEIP CIUDAD DE BADAJOZ C/ Fray José de Cerdeirña, 51 28024 Madrid	1
	CARABANCHEL	CEIP ANTONIO MACHADO C/ Allariz, 3 28044- Madrid	1
	USERA	CEIP REPÚBLICA DE VENEZUELA C/ Cerecinos, 8. 28026 Madrid	1
	PTE. DE VALLECAS	CEIP FRAY JUNÍPERO SERRA C/ Camino Valderribas, 120 28038 Madrid	2
		CEIP AGUSTINA DÍEZ C/ Vesubio, 5 28038 Madrid	
	VILLAVERDE	CEIP CIUDAD DE LOS ANGELES C/ Alegria de la Huerta, 6 28041 Madrid	1
	VILLA DE VALLECAS	CEIP LOYOLA DE PALACIO C/ Embalse de Navacerrada, 9 28051 Madrid	1
	SALAMANCA	CEIP GUINDALERA C/ Boston, 3 28028 Madrid	1
	TETUÁN	CEIP JAIME VERA C/ Bravo Murillo, 162 28020 Madrid	1
	MONCLOA-ARAVACA	CEIP DANIEL VÁZQUEZ DÍAZ C/ Armenteros, 46 28039 Madrid	1
	CIUDAD LINEAL	CEIP CONDE DE ROMANONES C/ Elfo, 143 28027 Madrid	1
	VICÁLVARO	CEIP VICÁLVARO C/ Forges, 15 28032 Madrid	1
	SAN BLAS	CEIP RAMÓN M <sup>a</sup> DEL VALLE INCLÁN C/ Alconera, 1 28037 Madrid	1
	BARAJAS	CEIP CALDERÓN DE LA BARCA C/ Calderón, 2 28042 Madrid	1
	MORATALAZ	CENTRO LABOURÉ C/Marroquina 45 28030 Madrid	1
	CENTRO	CENTRO DE DÍA CENTRO C/Espada. Nº 9 28012 Madrid	1
		<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

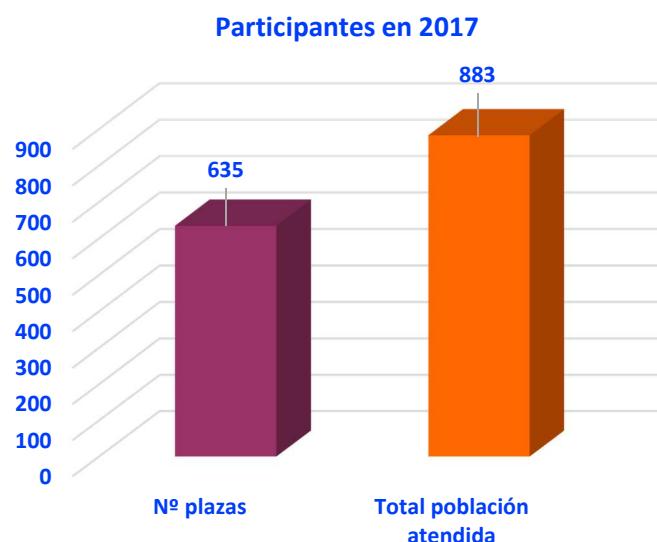


<b>SERVICIOS</b>	<p>Los servicios prestados desde los Centros de día Infantiles son los siguientes:</p> <p><b>1. Servicio de traslado del centro educativo a centro de día.</b> Las niñas y niños que no pueden ser recogidos en su centro escolar por ningún adulto de su familia son recogidos y trasladados por monitores.</p> <p><b>2. Servicio de merienda.</b> La merienda se proporciona diariamente a todas las niñas y niños, y se aprovecha este espacio para educar sobre temas de alimentación e higiene. Se tienen en cuenta posibles problemas de salud y están adaptadas a las diferentes pautas culturales.</p> <p><b>3. Refuerzo y apoyo escolar.</b> Diariamente, adaptado a cada grupo de edad, se apoya a las niñas y los niños en la realización de los deberes escolares, ofreciéndoles refuerzo en aquellas materias en las que presenten mayores dificultades, complementando así la tarea educativa de los padres.</p> <p><b>4. Realización de talleres</b> de educación en valores, habilidades sociales, desarrollo personal y social, educación para la salud, educación medioambiental, animación a la lectura y talleres relacionados con el uso de las nuevas tecnologías.</p> <p><b>5. Desarrollo de actividades y salidas de carácter lúdico-educativo</b>, que favorecen la relación de las niñas y los niños con su entorno, así como actividades deportivas y juegos compartidos padres e hijas/hijos.</p>
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	<p>Desde los Centros, la coordinación se mantiene con los y las profesionales de los Centros de Servicios Sociales de cada uno de los 15 distritos municipales. Además, se asiste cuando es necesario, a las reuniones de los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) así como a las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF).</p> <p>La coordinación general de la gestión del programa se realiza desde el Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. Subdirección General de Familia e Infancia.</p>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<p>El personal que desarrolla la actividad en los Centros de Día Infantiles es el siguiente:</p> <p>En cada centro hay un coordinador, tres monitores y tres personas de apoyo, excepto en el centro de Moratalaz que tiene dos personas de apoyo. El total de profesionales contratados asciende a 108 personas.</p> <p>Es importante destacar la participación a partir del mes de noviembre, de 122 personas del proyecto Voluntarios por Madrid en 14 distritos, apoyando en las tareas de refuerzo escolar; en los distritos de Centro y Moratalaz participan voluntarios de las propias Fundaciones que desarrollan este Programa.</p>
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	<p>Enero 2017 – diciembre 2017 : 1.150.858,61 €</p> <p>Diciembre 2016 – noviembre 2017: 1.053.715,09 €</p>

## 5.2.2.- DATOS DE ATENCIÓN

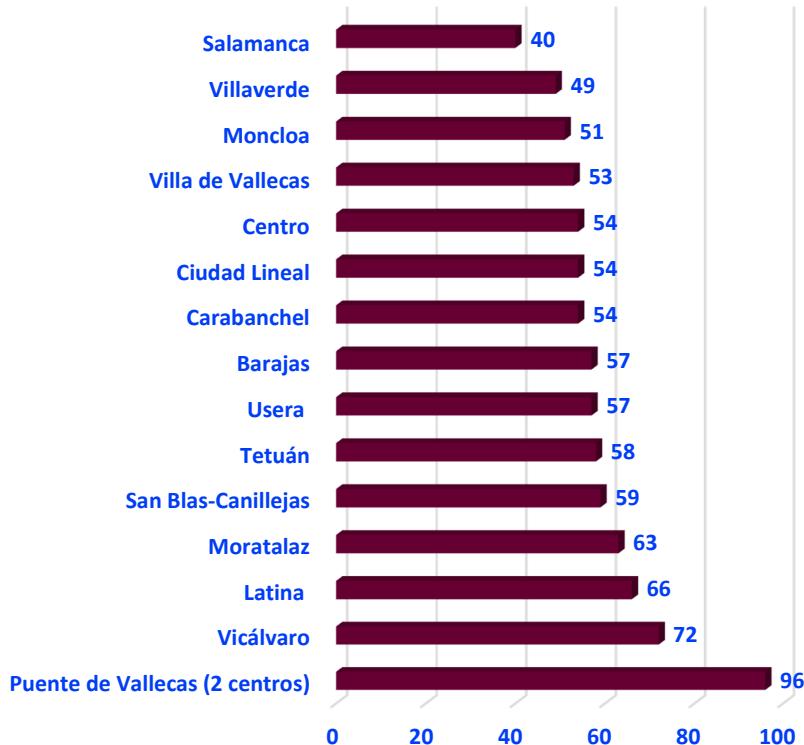
### Población atendida

El número de niñas y niños atendidos a través de los Centros de Día durante el año 2017 asciende a un total de 883



### Participantes por distrito

Puente de Vallecas dispone de dos centros, duplicando el número de plazas respecto del resto de distritos.

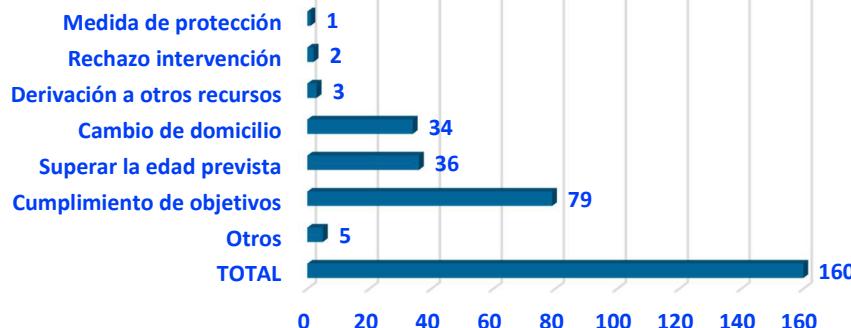


### 5.2.3.- EFICACIA Y CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES

#### Motivos de finalización de la intervención

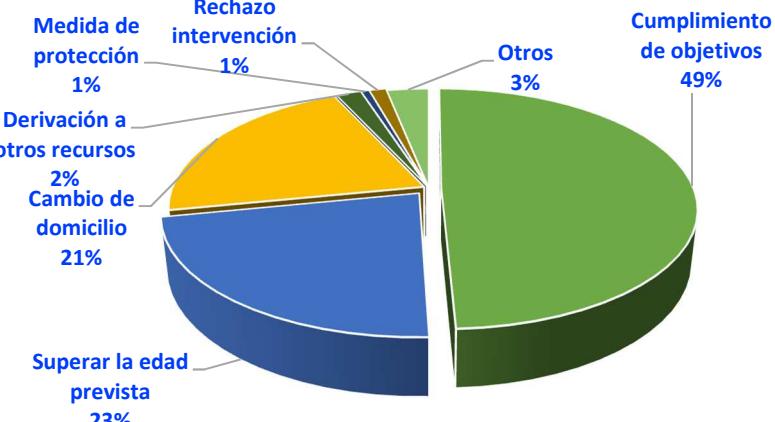
A lo largo del año 2017 se produjeron 160 bajas, lo que supone un 18% respecto al total de participantes.

#### Motivos de finalización de la intervención



Entre los motivos de baja destaca con un 49 % las producidas por cumplimiento de objetivos, y con un 23% por superar la edad prevista.

#### Distribución de los motivos de finalización de la intervención



#### Satisfacción de las niñas y los niños

En la consulta formulada a los participantes sobre distintos aspectos del programa, en una escala de 1 a 5, se observa un alto grado de satisfacción con los distintos aspectos preguntados. Destaca ligeramente, su satisfacción con el apoyo recibido en la realización de los deberes, 3.66; y recomendaría esta actividad a otros compañeros/as 3.65.

#### Satisfacción de las niñas y los niños



\*L a escala de satisfacción aplicada es de 0 a 5



### Satisfacción de las familias

Las familias de los participantes, en una escala de 0 a 10, valoran con un 9.77 la satisfacción con el trato recibido; con un 9.74 la satisfacción general con el programa, y valoran necesaria la existencia de estos centros en un 9.73.

### Satisfacción de las familias



\*La escala de satisfacción es de 0 a 10

### 5.2.4.- PERFIL DE LAS FAMILIAS Y MENORES PARTICIPANTES

#### Tipología de las familias

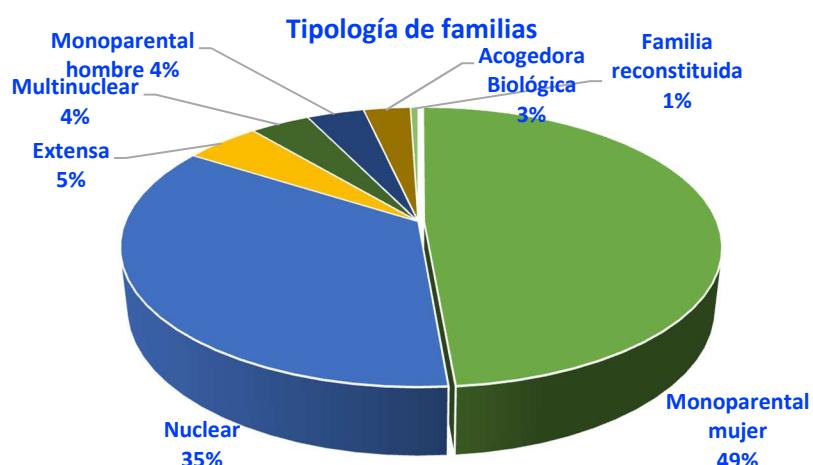
El número total de las familias de las niñas y niños atendidos fue de 594.

#### Tipología de familias



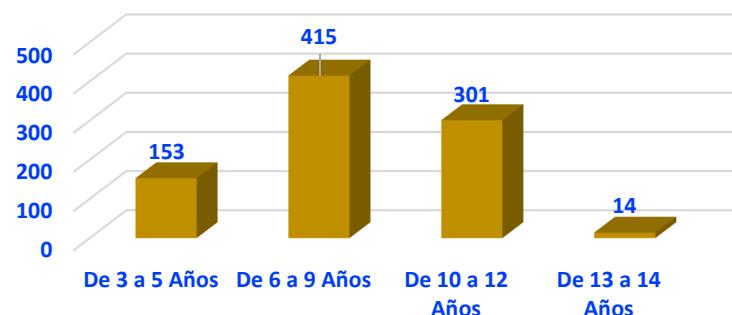
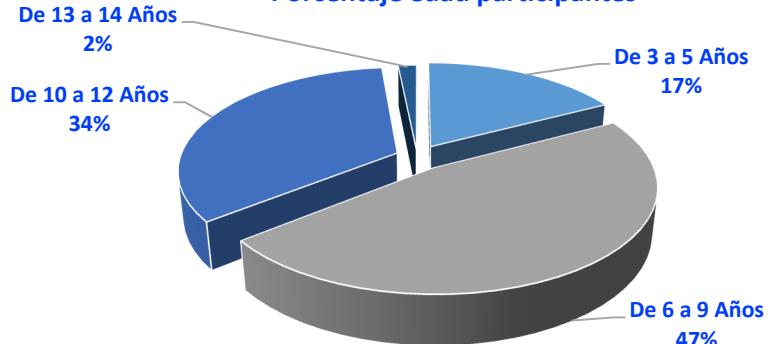
157

De estas, el 49% son familias monoparentales mujer. Otro 35% se corresponde con familias nucleares.



**Edad participantes****Edad participantes**

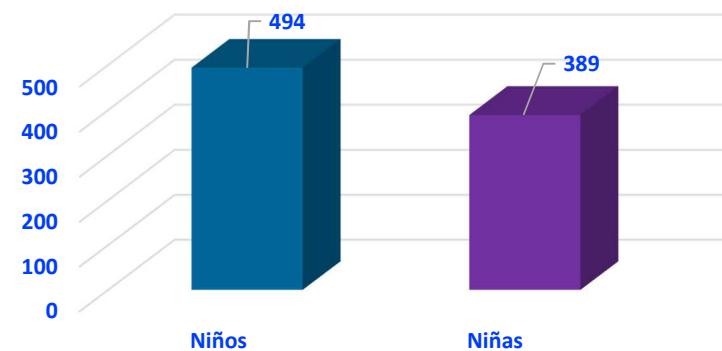
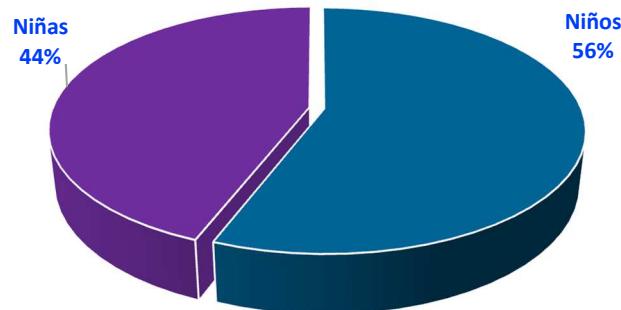
El 47 % de las niñas y los niños participantes en el programa pertenecen al grupo de edad comprendido entre los 6 y 9 años.

**Porcentaje edad participantes**

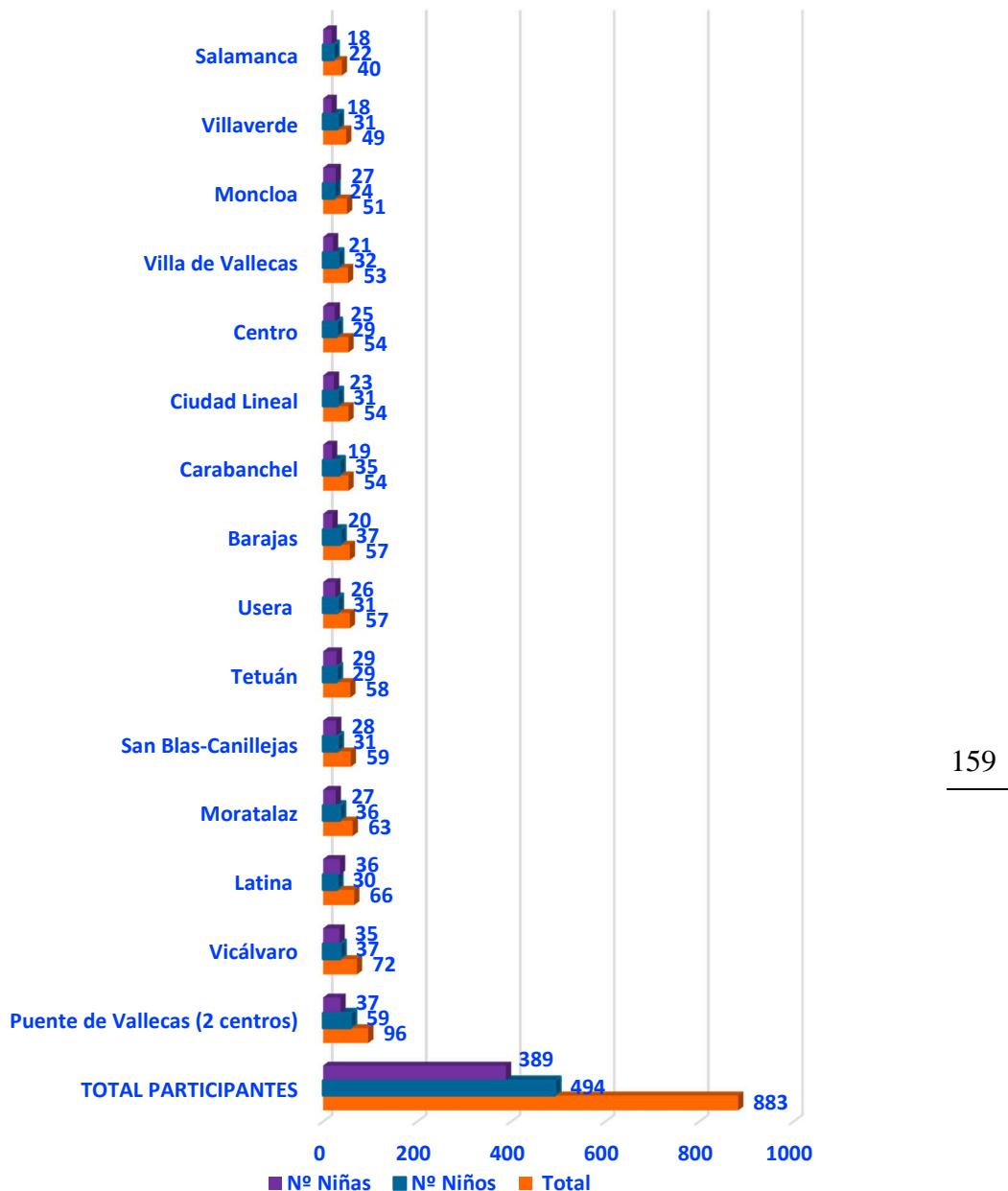
158

**Sexo participantes****Sexo participantes**

El 56% de los participantes son niños y el 44% niñas.

**Sexo participantes**

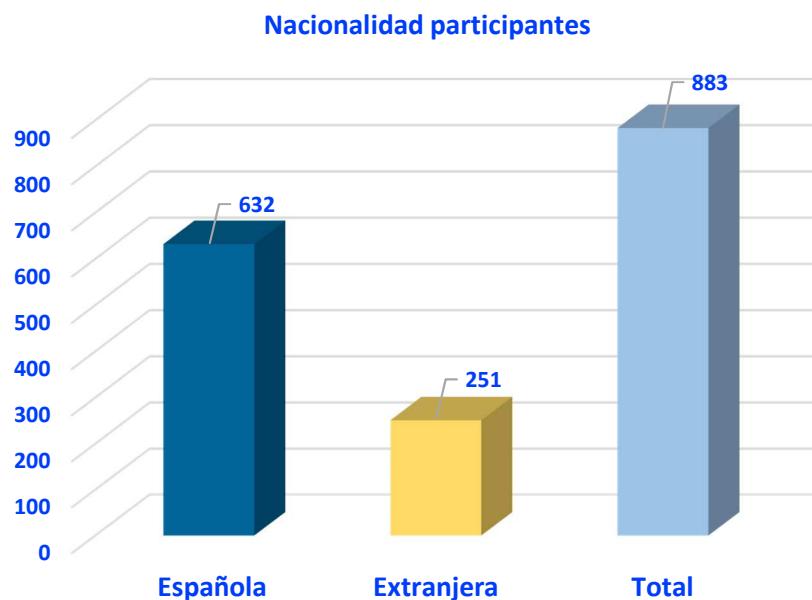
### Participantes por sexo y distrito





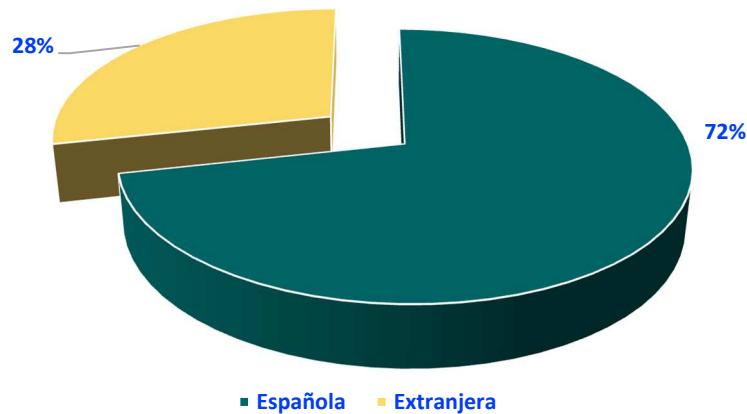
### Nacionalidad participantes

El 72% de los participantes tienen nacionalidad española y el 28% nacionalidad extranjera. No obstante, un elevado porcentaje de las niñas y niños con nacionalidad española pertenecen a familias de origen extranjero.



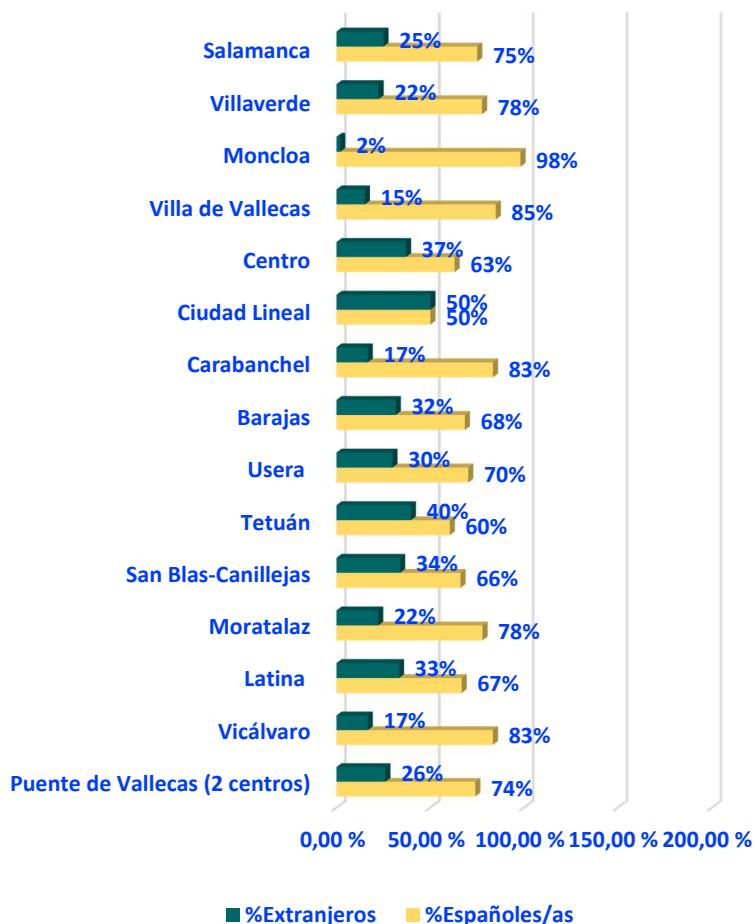
### Nacionalidad participantes

160



### Distribución nacionalidad participantes por distrito

Ciudad Lineal con un 50% es el distrito que tiene un mayor porcentaje de niñas y niños extranjeros. Y Moncloa-Aravaca con un 2% representa al distrito con menor porcentaje de participantes extranjeros.





## 5.3.- SERVICIO DE APOYO A FAMILIA CON MENORES (SAF)

### 5.3.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	<p>Prestación básica de los Servicios Sociales para la ayuda a domicilio que tiene como misión favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y apoyar la atención del menor en su propia familia, compensando y complementando los déficits familiares, sin sustituir la responsabilidad familiar. Los objetivos del SAF Menores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral en familias con recursos insuficientes y escasa red de apoyo, garantizando la asistencia al colegio y a los recursos socioeducativos de los menores.</li> <li>• Apoyar la organización familiar, complementando y compensando su labor para prevenir y/o atender situaciones de necesidad que conlleven deterioro personal y social. Todo ello sin suplir, en ningún caso, la responsabilidad parental.</li> <li>• Favorecer la atención del menor en su propia familia procurando un adecuado nivel de cuidados personales, domésticos, sociales para prevenir situaciones de riesgo social de estos.</li> <li>• Promover apoyo socioeducativo y seguimiento en la adquisición de hábitos saludables.</li> <li>• Estimular la autonomía e integración en su entorno habitual y la adquisición de competencias personales y familiares.</li> <li>• Promover la vinculación de los menores y sus familias a los recursos comunitarios y actividades educativas, recreativas y sociales en su entorno.</li> </ul>
<b>DESTINATARIOS</b>	<p>a) Familias con menores a su cargo que se encuentren en procesos de intervención en los Servicios Sociales Municipales en las que se den una o varias de las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias, con escasos medios económicos y sin red de apoyo, en las que los progenitores debido a sus exigencias de horario en el trabajo no tienen disponibilidad suficiente para el cuidado y atención de sus menores.</li> <li>• Familias en situación de riesgo social que carecen de habilidades necesarias para ejercer una parentalidad responsable, falta de capacidades o hábitos en la organización familiar, o de la casa.</li> <li>• Familias en las que en el diseño de intervención sea prioritario la búsqueda de empleo y la persona usuaria tenga que realizar alguna actividad puntual en relación a este objetivo.</li> </ul>



	b) Familias que atraviesan situaciones adversas o de crisis que pueden quebrar el sistema de cuidados y crianza, al desbordar la capacidad de respuesta de los padres y madres o los recursos familiares. Se trata de situaciones que limitan temporalmente su sistema normalizado de vida por lo que necesitan de un apoyo, y no disponen de medios económicos o familiares para afrontarlo de modo autónomo (hospitalización de padre, madre, o tutor, enfermedades graves de estos o alguno de los hijos, partos en madres adolescentes con falta de apoyo familiar, partos gemelares o múltiples).
FORMA DE ACCESO	Los trabajadores sociales de zona de los Servicios Sociales de la Junta Municipal de Distrito correspondiente valoran la idoneidad del recurso, así como la determinación de los objetivos, modalidad de prestaciones a realizar y tipo de seguimiento, lo que queda reflejado en el Diseño de intervención Social (DIS).
APORTACIÓN USUARIO	Aportación en función de la renta familiar y baremo en vigor.
FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	<p><b>Contrato de servicios:</b>            De 1 de noviembre de 2016 a 31 de diciembre de 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Lote 1:</b> ASISPA (Salamanca , Chamartín, Tetuán, Chamberí, Fuencarral –El Pardo, Moratalaz , Ciudad Lineal, Hortaleza, Vicálvaro, San Blas – Canillejas Barajas).</li> <li>○ <b>Lote 2:</b> EULEN (Centro , Arganzuela, Retiro, Moncloa–Aravaca, Latina, Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Villaverde, Villa de Vallecas).</li> </ul>
SERVICIOS	<p>a) Atención personal a los menores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en el cuidado de la higiene personal (baño, cepillado de dientes, aseo diario e higiene del cabello).</li> <li>• Atención en el vestir, ayudando en el orden, la reposición e higiene de la ropa personal y orientando en la utilización de prendas y tejidos adecuados, atendiendo al aspecto exterior del menor para mantener o mejorar su autoestima ante la carencia de habilidades mínimas exigibles.</li> <li>• Apoyo en la movilización cuando sea preciso.</li> <li>• Apoyo para comer cuando sea preciso.</li> <li>• Fomento de hábitos de higiene, orden y salud.</li> <li>• Ejecución de actuaciones intensivas de forma puntual, en situaciones excepcionales en la vida familiar (hospitalización urgente del cuidador, fallecimientos, crisis imprevisibles...), que requieran apoyos específicos para los cuidados de los menores independientemente de que tengan intervención social.</li> </ul>



	<p>b) Tareas de Apoyo en el hogar: Ayuda temporal para orientar y enseñar hábitos de limpieza cuando los padres no puedan realizarlo, se encuentren incapacitados para salir de casa o con el fin de que adquieran la habilidad necesaria para efectuar esta actividad. Se trata de una prestación complementaria y ligada a la prestación de atención personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de la vivienda y mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal correctamente.</li> <li>• Lavado, planchado y organización de la ropa dentro del hogar.</li> <li>• Compras de alimentación y otras varias, así como elaboración de alimentos. El coste de la compra irá a cargo de la familia. Se tendrá siempre en cuenta la importancia de alimentos convenientes y permitidos por la edad y estado de salud, según el caso.</li> </ul> <p>c) Acompañamiento a menores a centros o recursos: Acompañar a los menores en desplazamientos por la ciudad cuando carecen de autonomía suficiente y sus padres, madres, familiares u otras personas de su entorno no pueden ocuparse de hacerlo. El acompañamiento puede realizarse desde el domicilio familiar a centros sanitarios, educativos, recreativos o sociales, en desplazamientos inter-centros y de regreso desde estos al domicilio familiar.</p> <p>d) Servicio de atención grupal a menores: Presta atención de forma colectiva a los menores mientras sus padres o cuidadores principales realizan determinadas actividades grupales, de carácter estable, y que son impulsadas desde los recursos que gestiona el Ayuntamiento. Por tanto, estas actividades están integradas en proyectos técnicos y contemplados como estrategias necesarias dentro de procesos explícitos de intervención y/o promoción personal con carácter educativo.</p> <p>Con carácter general, los servicios se prestan de lunes a viernes de 7 a 22 horas y el sábado de 7 a 15 horas. Con carácter excepcional se realizan servicios con horarios especiales cuando lo determinan los Servicios Sociales Municipales debido a situaciones urgentes o de especial necesidad.</p>
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	La relación entre la entidad adjudicataria y el Ayuntamiento de Madrid se realizará a través de los Servicios Sociales de la Junta Municipal de Distrito correspondiente y el Departamento de Familia de la Dirección General de Familia e Infancia del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

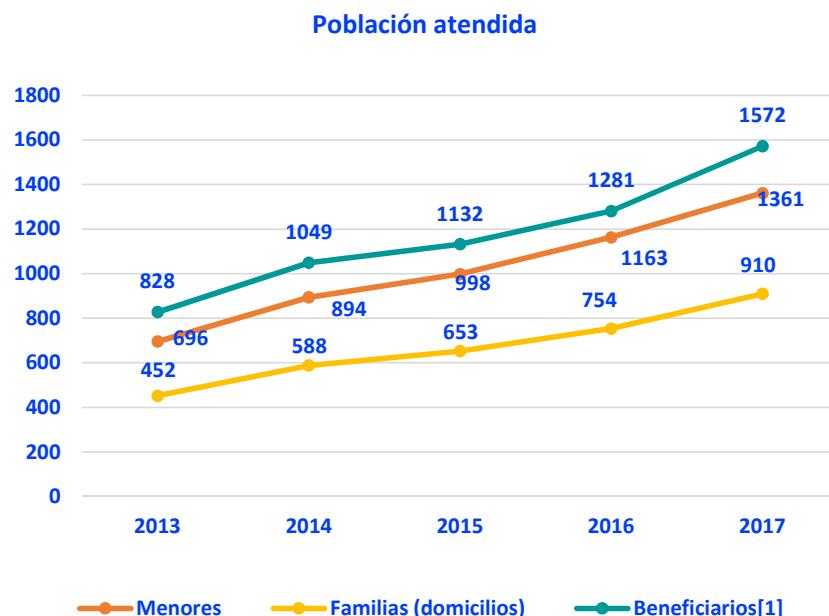


<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Cada lote del contrato de servicios debe contener: 1 coordinador técnico por cada 165 familias 1 ayudante de coordinación por cada 300 familias Auxiliares de Ayuda a domicilio, auxiliares de educación infantil o sociosanitario (para los menores de 3 años) en función de las familias a atender y ratios establecidas garantizando la cobertura de la gestión del servicio.
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	Importe total anual: 2.462.738,90 Aportación del Ayuntamiento : 2.442.428,27 Aportación del titular de la prestación: 20.310,63

### 5.3.2.- POBLACIÓN ATENDIDA

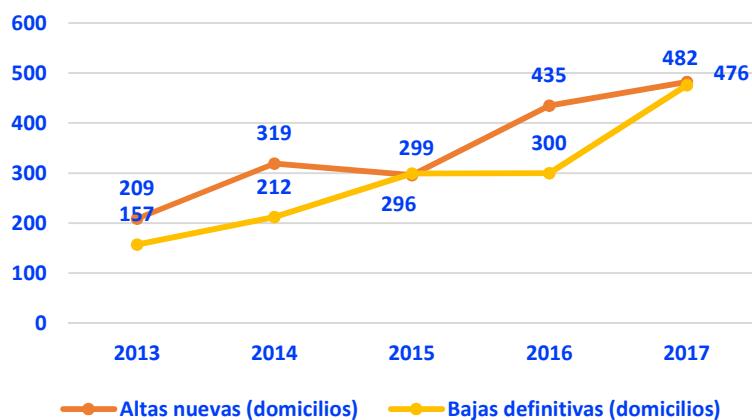
#### Casos atendidos

A lo largo de estos cinco últimos años se ha producido un incremento del 101,32% de las familias(domicilios) atendidas en este servicio, probablemente a consecuencia del incremento en las demandas para conciliación de la vida familiar y laboral

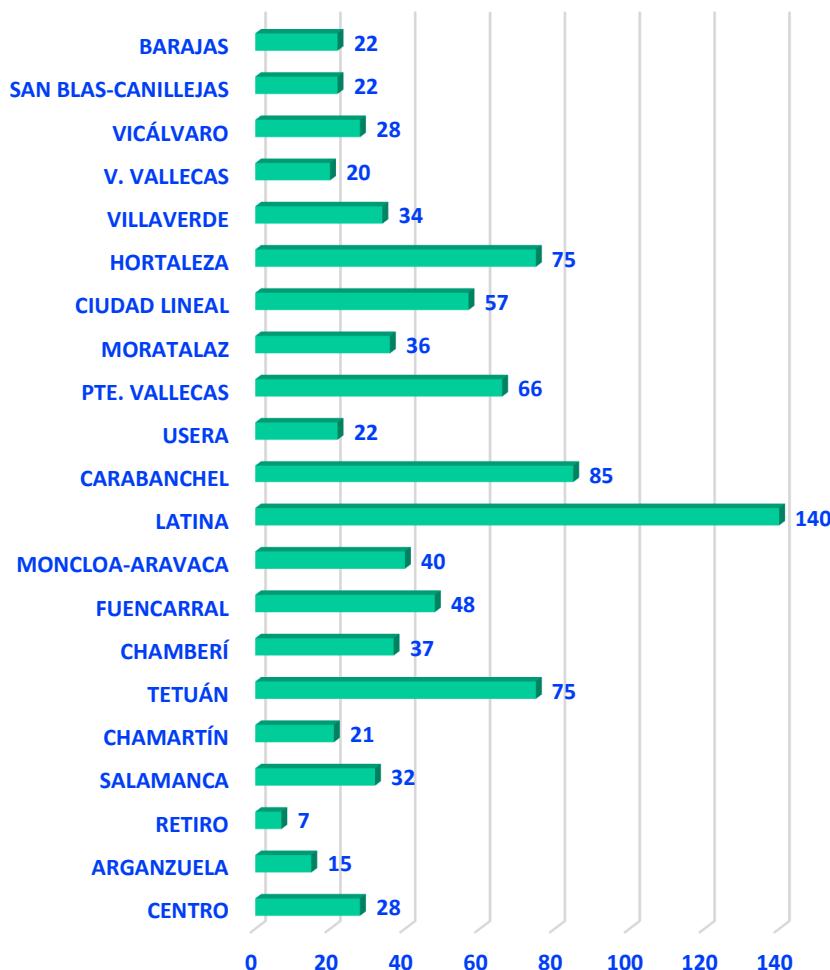


**Movilidad de casos**

El incremento de las altas en el servicio en los últimos cinco años ha sido del 130%, en tanto que el incremento de las bajas ha sido del 203%, en su mayoría por cumplimiento de objetivos, favoreciendo el objetivo de temporalidad del servicio como apoyo a la intervención social.

**Movilidad de casos en el Servicio****Familias atendidas por distrito**

El uso de este servicio en los distritos de la ciudad ofrece una amplia variabilidad, condicionada por las características socioeconómicas de la población de cada distrito.

**Familias atendidas por distritos**

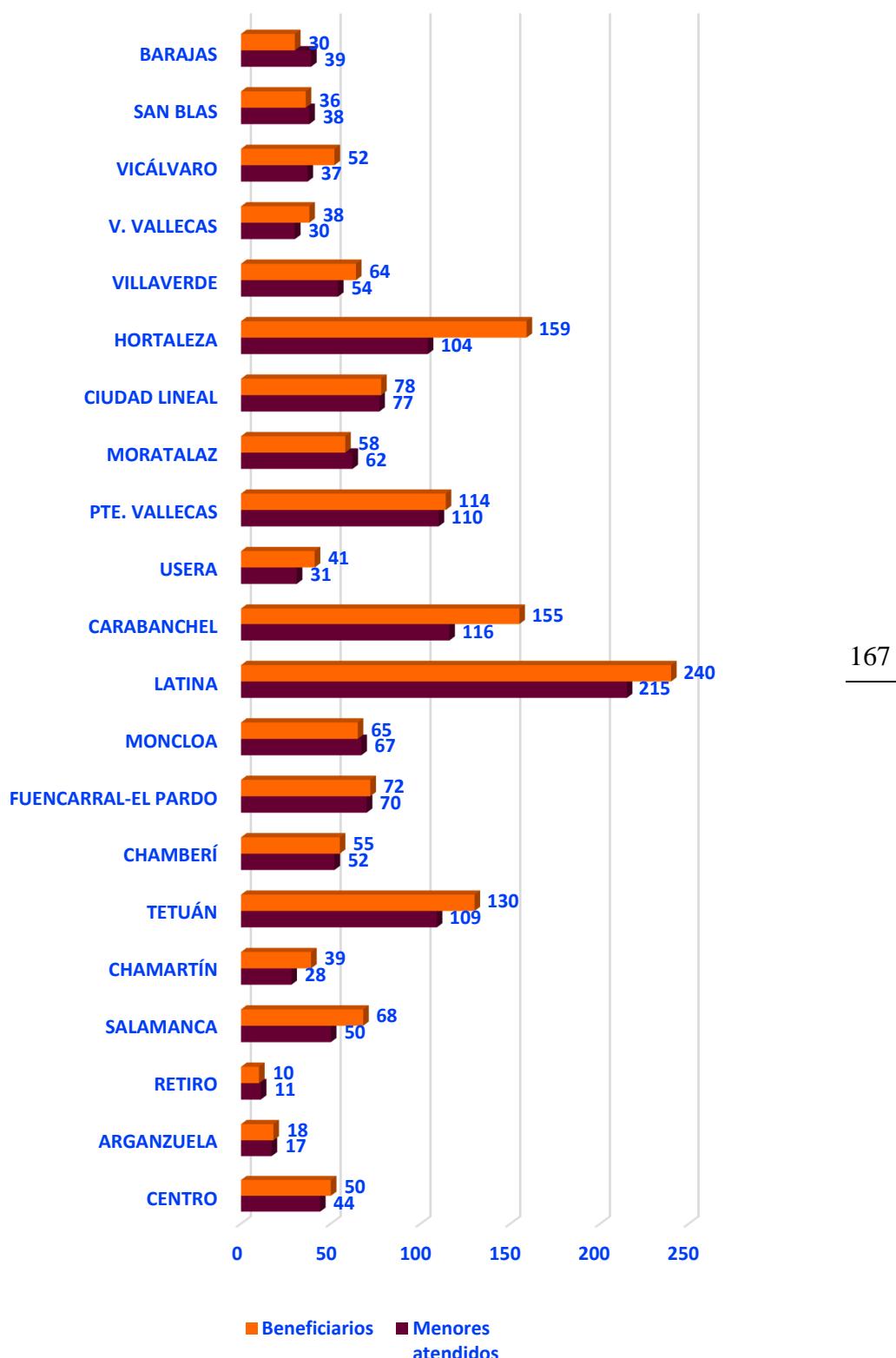


### Menores y beneficiarios/as atendidos/as por distritos

Los distritos en que se ha atendido un mayor número de menores, así como ha sido también mayor el número de beneficiarios, son Latina, Carabanchel Puente Vallecas, Tetuán y Hortaleza

El número de beneficiarios de SAF no es mucho más alto que el de menores, ya que en su mayoría son familias monoparentales.

### Menores atendidos por distrito y beneficiarios por distrito



### 5.3.3.- ACTIVIDADES Y SERVICIOS

#### Horas prestadas (laborales y festivas)

El porcentaje de aumento de horas de prestación a lo largo de los cinco últimos años ha sido del 81,02%, en tanto que en el último año ha crecido un 23,61%, siendo mayor el incremento en las horas festivas que han aumentado un 28,72%

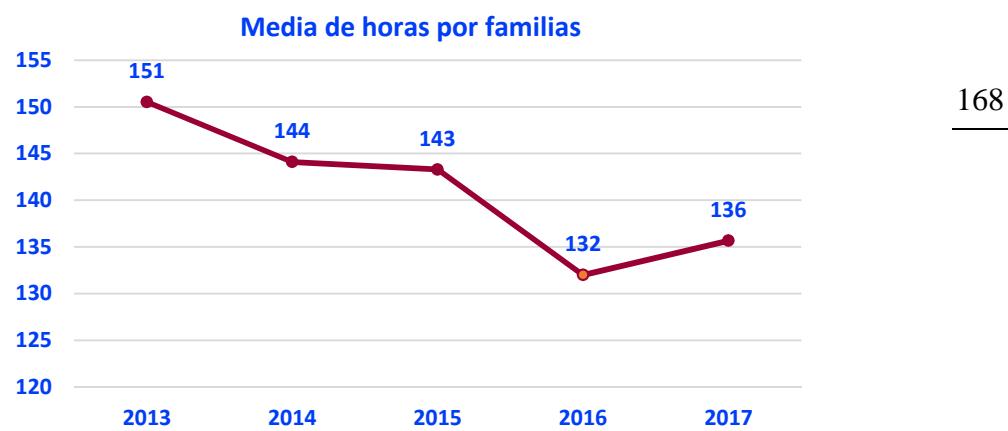


#### Media de horas por familia

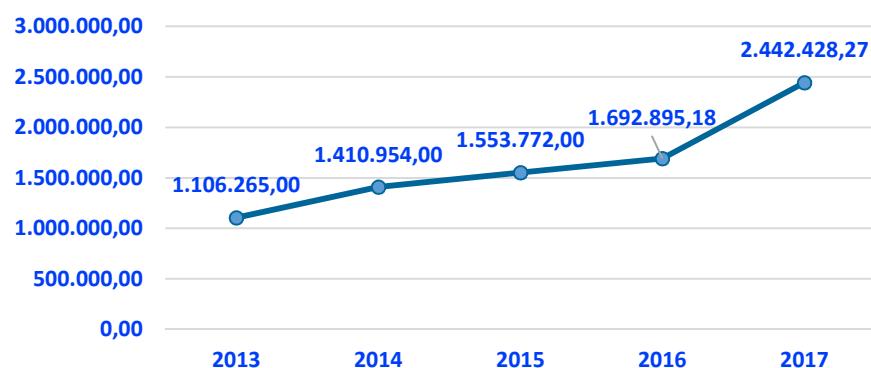
La media de horas por familia ha ido disminuyendo hasta el 2016, teniendo un ligero incremento en el último año de un 3,03% debido fundamentalmente a la búsqueda de mayor eficiencia y calidad en el SAF menores.

#### Coste del servicio para el Ayuntamiento

En correspondencia con el incremento de familias atendidas y horas de servicio prestadas, el coste del servicio ha ido aumentando, incrementándose en los cinco últimos años en un 120,78%, en respuesta al aumento de la demanda.



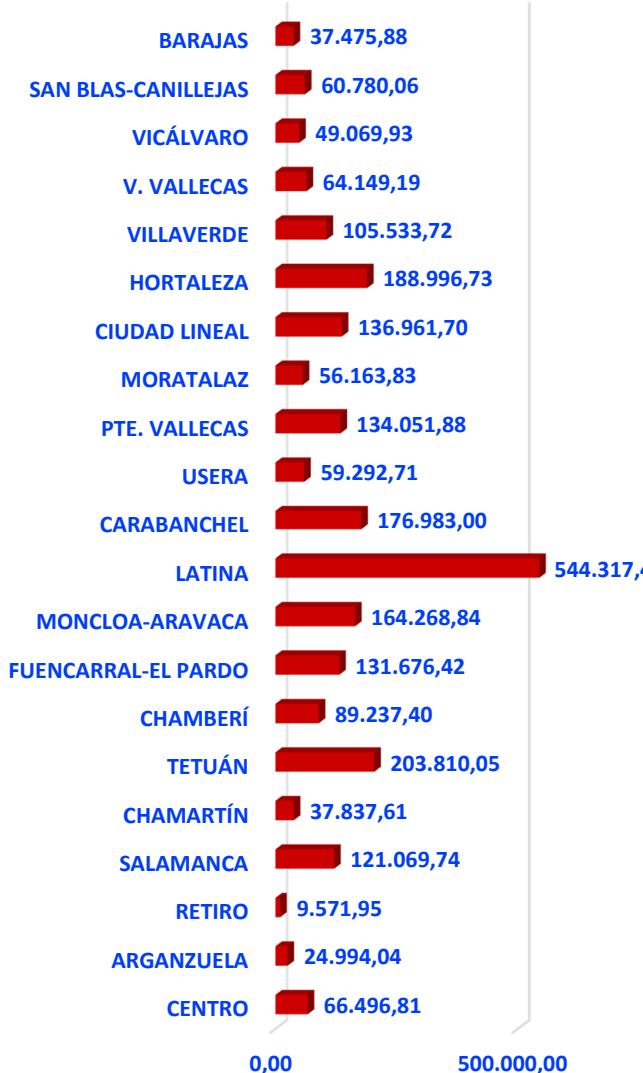
#### Coste del servicio para el Ayuntamiento



### Coste total del servicio por distrito

#### Coste total del servicio por distrito

El coste del servicio es muy variable según las necesidades de los distritos.

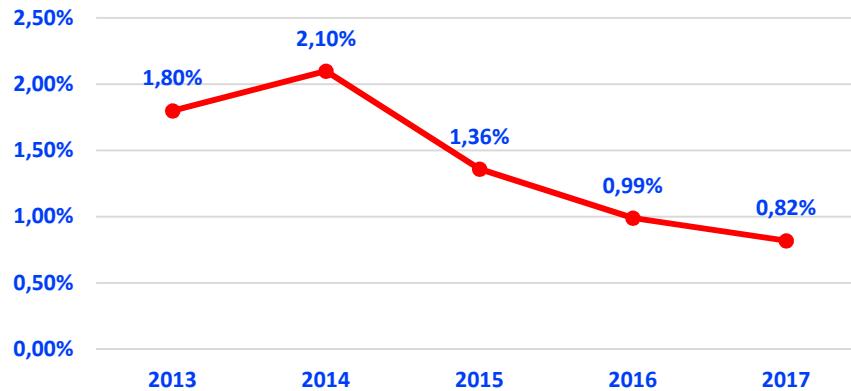


169

### Porcentaje aportación usuario/a sobre coste total

#### Aportación del usuario/a

La aportación del usuario ha ido disminuyendo debido que el servicio se presta a las familias con menor RMPC (Renta mensual per cápita)

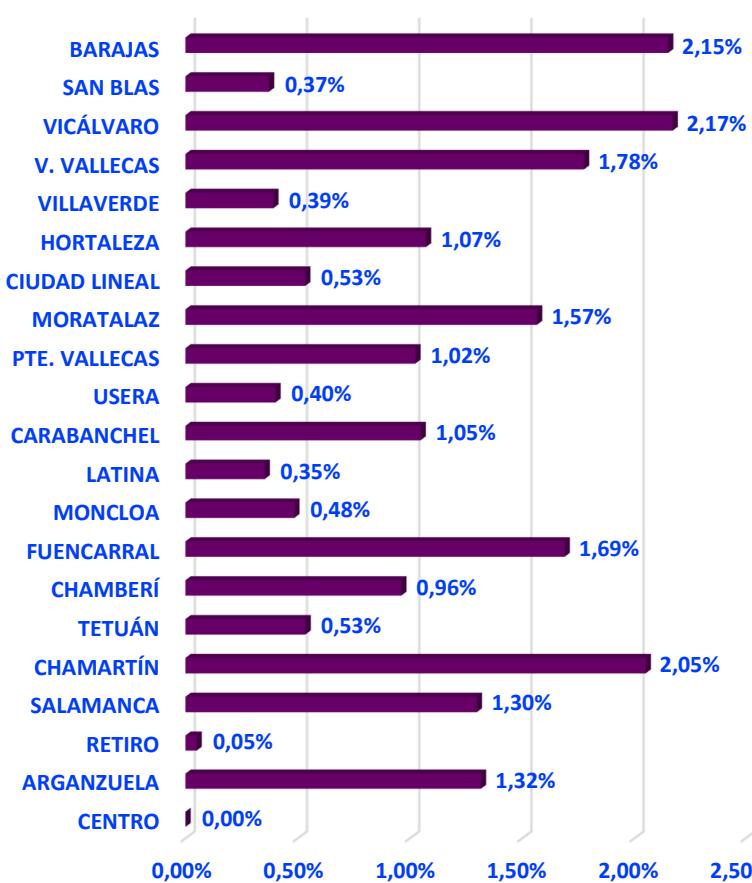




### Aportación de usuario/a por distrito

La aportación del usuario está en relación con la RMPC, de ahí la variabilidad entre los distritos de la ciudad

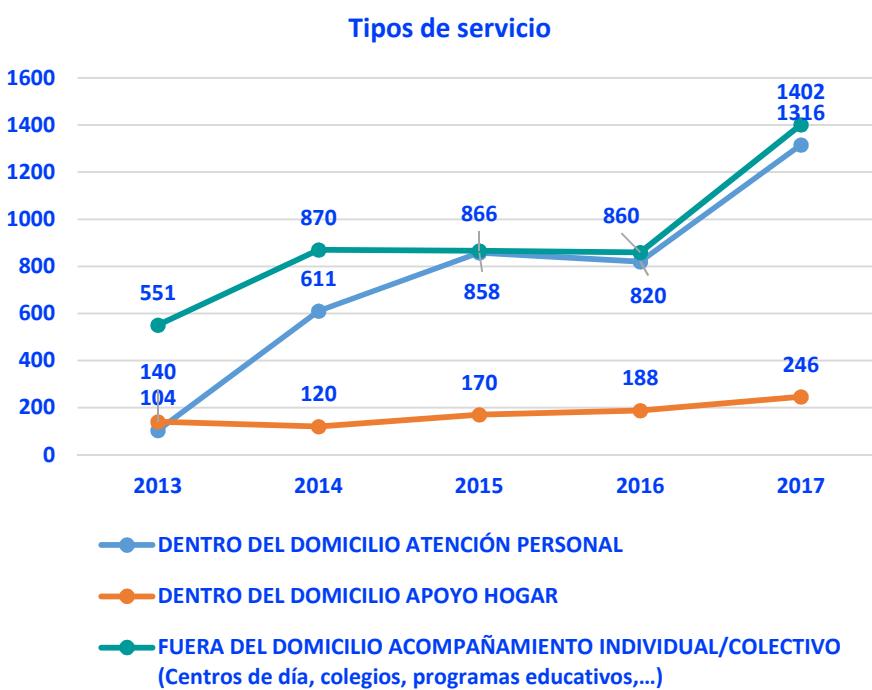
Porcentaje de coste aportado por usuarios/as por distrito



170

### Tipos de servicio

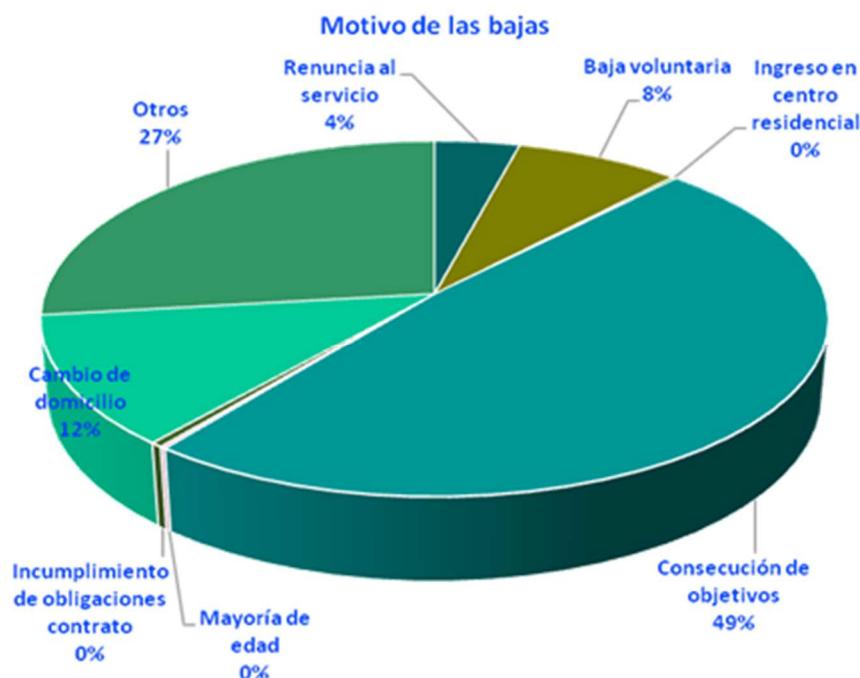
El tipo de servicio más prevalente es el de acompañamiento de menores a los centros escolares y su atención personal en el domicilio. Cabe destacar, el incremento del servicio de atención personal, pues en la mayoría de los casos al servicio de acompañamiento a los centros educativos hay que añadir la atención personal al menor para levantarle, vestirle y darle el desayuno.



### 5.3.4.- EFICACIA Y CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES

#### Eficacia de las intervenciones

El 49% de las bajas se producen con los objetivos cumplidos y el 0% de los menores han tenido que ingresar en centros residenciales como medida de protección, lo cual indica el alto valor preventivo de este servicio.  
 Otros: bajas consensuadas con la familia.





### Permanencia de las familias

El 36,37% de las familias no superan los 12 meses de estancia en el servicio y en el 22% no superan los dos años, lo que está en relación con las necesidades de atención durante el curso escolar. Sólo el 18% permanecen en el servicio más de dos años



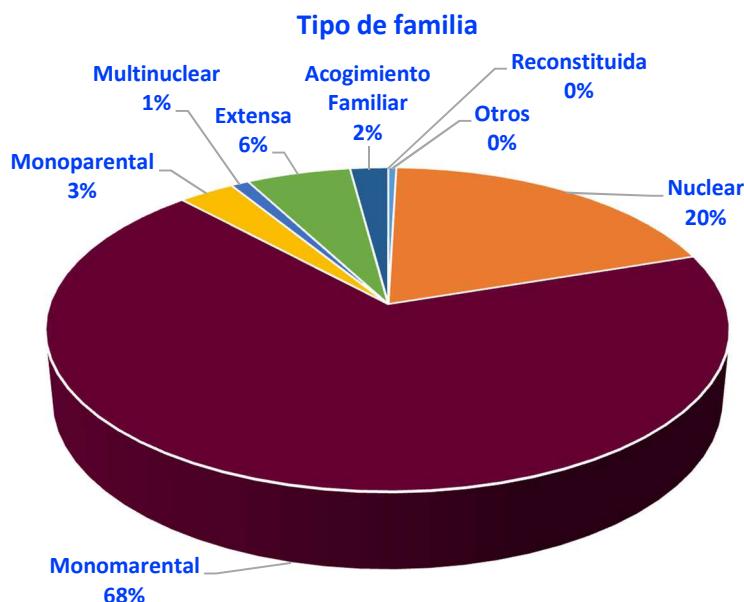
## 5.3.5.- PERFIL DE LAS FAMILIAS Y MENORES ATENDIDOS

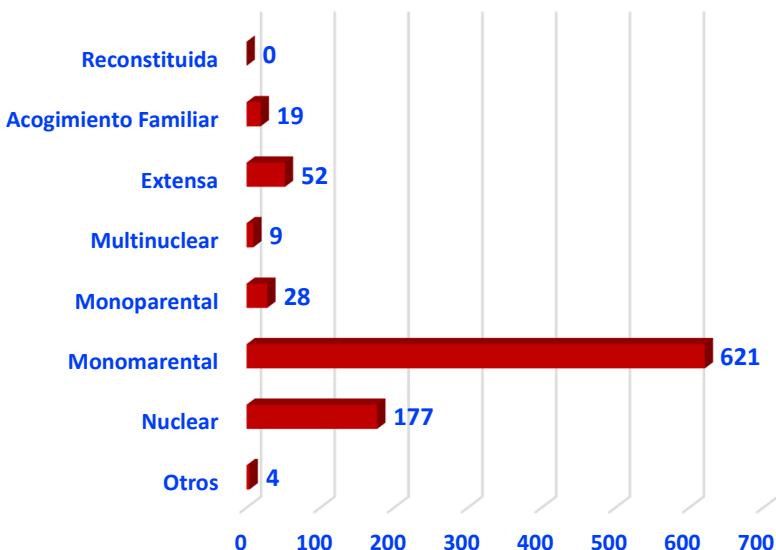
### 5.3.5.1.- Perfil de las familias

172

#### Composición familiar

La mayoría de familias que necesitan el servicio están constituidas por mujeres con menores a su cargo el servicio un 68%, seguidas muy de lejos de la familia nuclear. Estos datos evidencian la necesidad de apoyo a las mujeres solas con hijos a su cargo para poder conciliar su vida familiar y laboral.

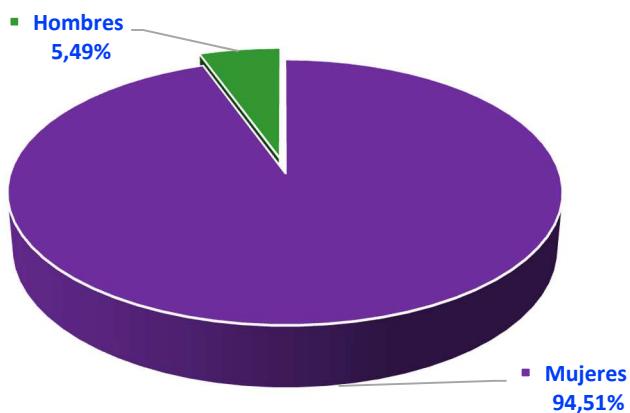


**Tipos de familia****Sexo titulares del servicio****Sexo**

La mayor parte de los titulares del servicio son mujeres (un 94%).



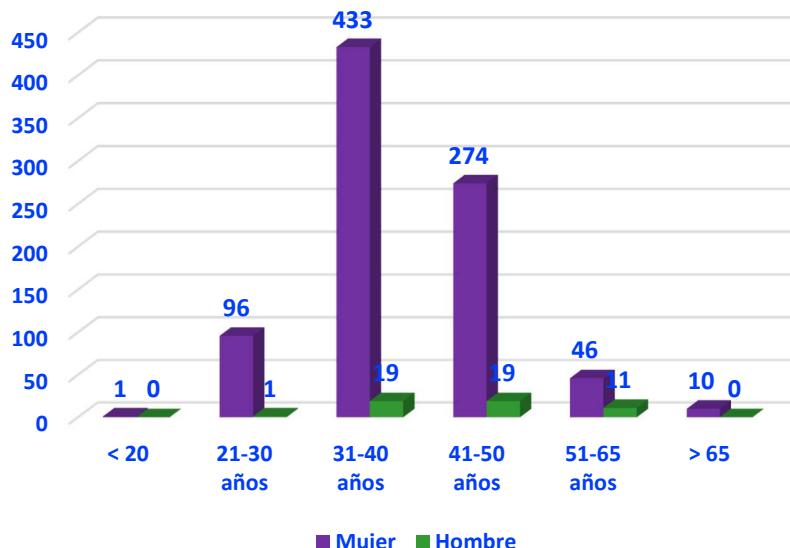
173

**Sexo titulares del servicio**

### Edad titulares del servicio por sexo

#### Edad

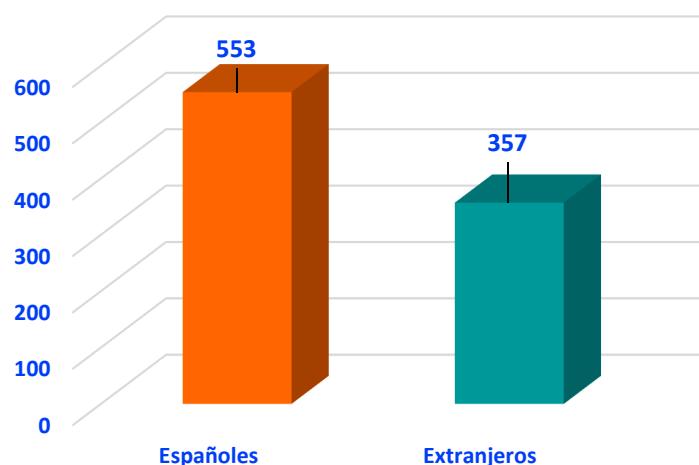
La franja de edad de 30 a 40 años es donde más necesidad de ayuda a la crianza y conciliación laboral existe.



### Nacionalidad titulares del servicio

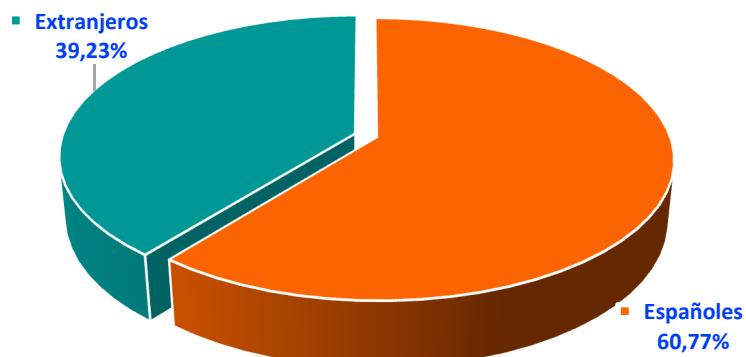
#### Nacionalidad

La mayor parte de los titulares del servicio son de nacionalidad española



174

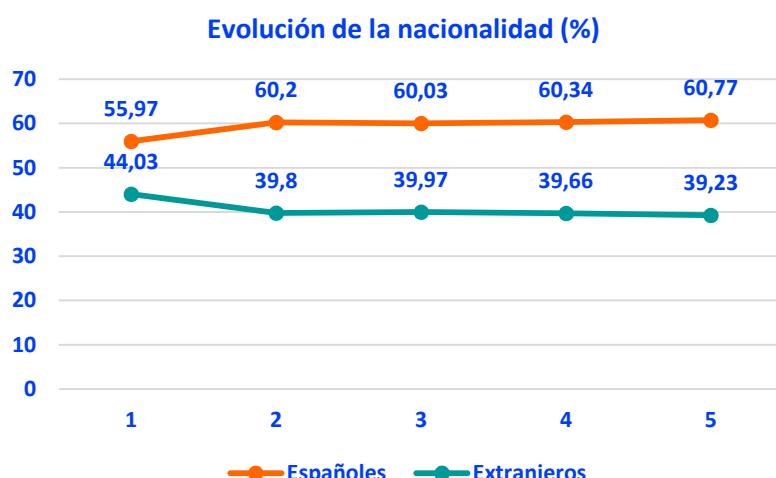
### Nacionalidad titulares del servicio





### Evolución de la nacionalidad

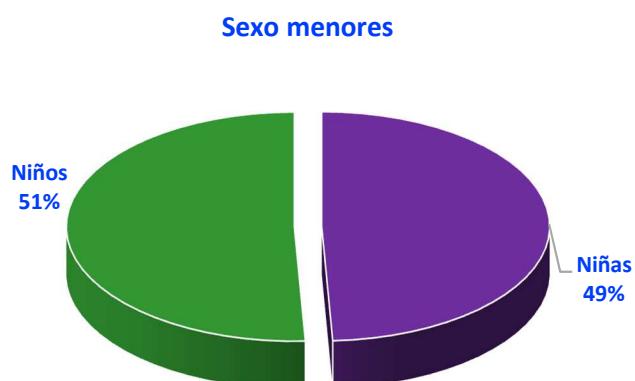
A lo largo de los cinco últimos años se ha ido incrementando el porcentaje de familias de origen nacional



### 5.3.5.2. Perfil de los y las Menores

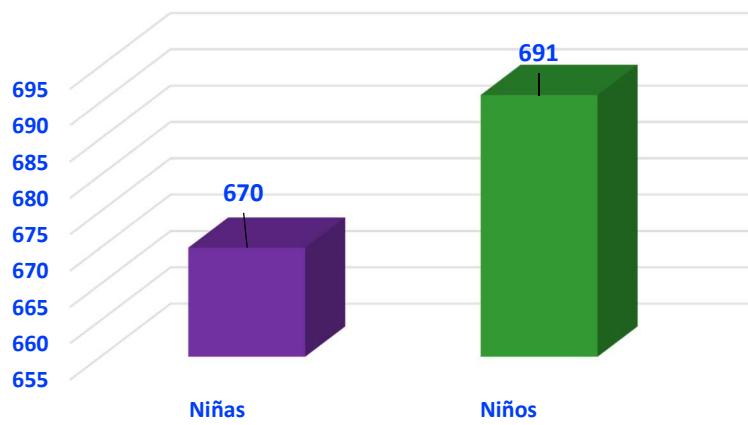
#### Sexo menores

El sexo de los menores se reparte en un 51% niños y un 49% niñas.



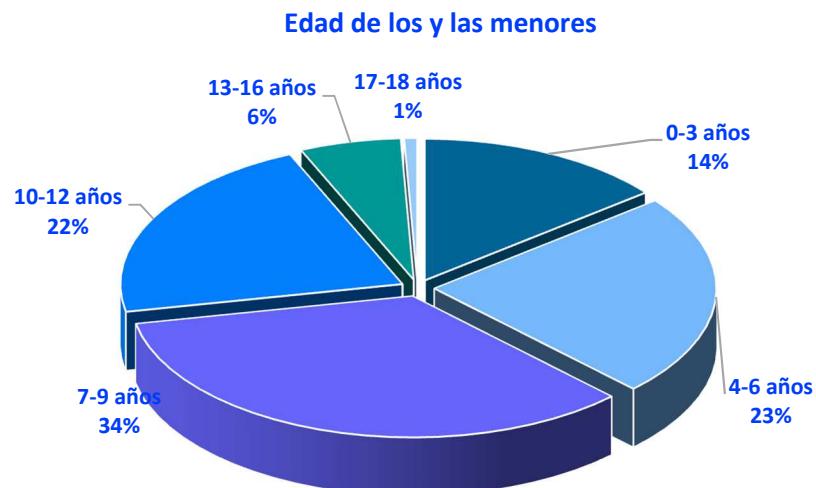
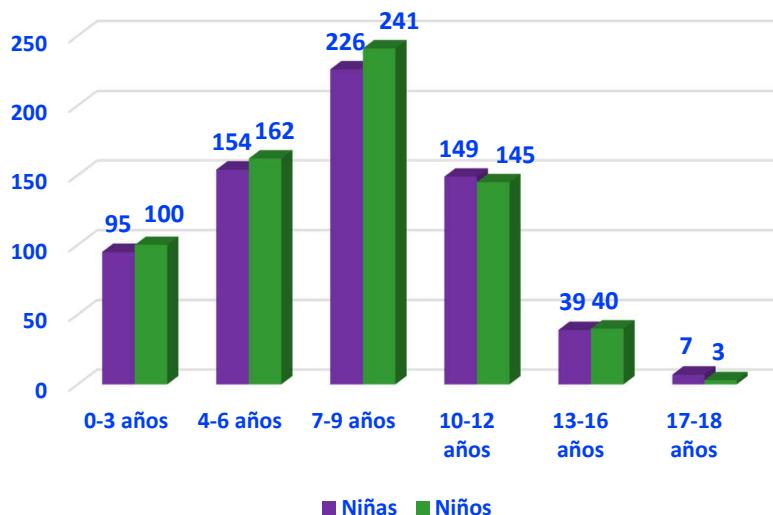
175

#### Sexo menores



**Edad menores**

La edad con mayor representación entre los menores atendidos por el servicio es la de 7 a 9 años

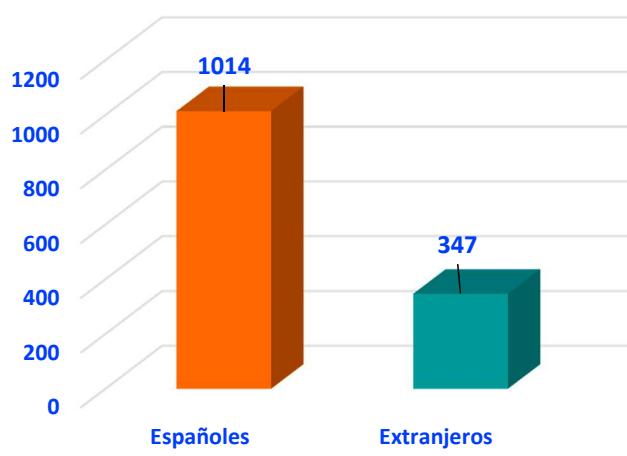
**Edad de los y las menores por sexo**

176

**Nacionalidad menores****Nacionalidad menores**

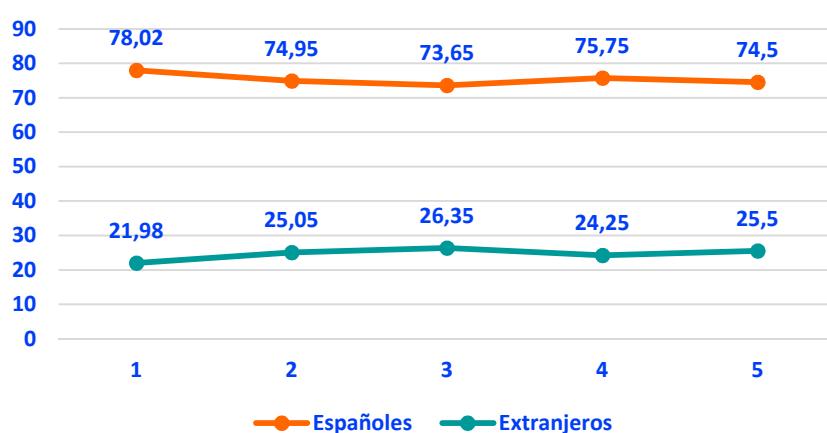
Más de las tres cuartas partes de los menores atendidos en el servicio son de nacionalidad española.

En la evolución por nacionalidad de los menores de los últimos 5 años se incrementa los extranjeros en relación al año anterior disminuyendo los menores de origen nacionales.





Evolución nacionalidad menores





## OBJETIVO 6

INTERVENIR CON LAS  
FAMILIAS CON  
MENORES EN RIESGO  
DE DESPROTECCIÓN,  
PRESERVANDO LA  
CONVIVENCIA DEL O LA  
MENOR EN SU NÚCLEO  
FAMILIAR



## 6.1.- APOYO A FAMILIAS CON MENORES EN ACOGIMIENTO EN FAMILIA EXTENSA (INCREFAM)

### 6.1.1.- Descripción de Programa/Servicio/Recurso

<b>MISIÓN</b>	Increfam (Infancia Creciendo en Familia) es una asociación de abuelas, abuelos y demás familiares con menores acogidos, no gubernamental sin ánimo de lucro que busca dar apoyo a los familiares responsables del cuidado de los menores dentro de la familia extensa
<b>DESTINATARIOS</b>	Familias con menores en situación de acogimiento en familia extensa, incluidas aquellas que aún no han formalizado el acogimiento.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	Acceso directo
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Los beneficiarios del proyecto no tienen obligación de aportación económica, quienes quieran ser socios pagan una cuota familiar anual de 45 euros que no es obligatoria.
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Convenio de Subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Asociación Infancia Creciendo en Familia de Madrid (INCREFAM) para la realización del proyecto denominado “apoyo a familias con menores en acogimiento en familia extensa”, en el año 2017. Concesión directa
<b>DISPOSITIVOS</b>	Local alquilado en la calle Argüeso, nº 2, local posterior (Madrid)
<b>SERVICIOS</b>	<p>Ofrecen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios de encuentro e intercambio para los familiares acogedores donde se les ayude a manejar el agobio, la depresión, el estrés, la culpa, el sentimiento de fracaso o confusión que puedan experimentar en su día a día.</li> <li>• Orientación y terapia si surgen dificultades u objetivos que haya que trabajar de forma individual con esa familia concreta.</li> <li>• Grupos de autoayuda en los que los familiares podrán compartir sus problemas y dificultades.</li> </ul> <p>Todo ello se desarrolla a través de las siguientes actividades:</p>

	Actividades	Periodicidad
1. Información telefónica	Todas las semanas	
2. Atención y orientación presencial	Todas las semanas	
3. Sesiones informativas	Mensual	
4. Terapia familiar	Quincenal para cada familia Todas las semanas para los profesionales	
5. Talleres a acogedores y menores	Semanal-Mensual	
6. Grupo de autoayuda	Quincenal	
7. Ocio entre iguales (merienda)	Mensual	
8. Respiro	Trimestral	
9. Excursión	2 veces al año	
10. Encuentro anual acogedores	Anual	
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con la Dirección General de Familia e Infancia</li> <li>• Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia.</li> <li>• Centros de Atención a la Infancia</li> </ul>	
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta directiva.</li> <li>• Profesionales contratados: un psicólogo/a y educador/a social.</li> <li>• Personal voluntario.</li> </ul>	
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	<b>13.109,38 euros</b>	



## 6.2.- PROGRAMA DE APOYO SOCIAL Y RESIDENCIAL A MENORES EN DIFICULTAD SOCIAL Y SUS FAMILIAS

### 6.2.1.- CENTRO RESIDENCIAL SANTA M<sup>a</sup> DEL PARRAL

#### 6.2.1.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	Alojamiento y Apoyo Social a familias en situación de dificultad con hijos menores a su cargo, carentes de recursos personales y económicos suficientes para su integración social, autonomía y desarrollo normalizado.
<b>DESTINATARIOS</b>	Familias monoparentales con hijos menores de 16 años en el momento del acceso, que se encuentren iniciando tratamiento social y necesiten de un espacio residencial supervisado para consolidar los objetivos iniciados. Recurso de primer nivel.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	A través de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria o Centros de Atención a la Infancia (CAI).
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	Canon por uso de vivienda 60€ más el gasto de los suministros.
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Convenio de Subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Cáritas Diocesana de Madrid.
<b>DISPOSITIVOS</b>	El Centro Residencial Santa M <sup>a</sup> del Parral se ubica en c/ Lavadero S/N Aravaca. Distrito Moncloa-Arvaca y dispone de 30 alojamientos. Mediante el convenio, Cáritas pone a disposición de las familias monoparentales con menores de 16 años derivadas por los servicios sociales municipales, 15 alojamientos de distintos tamaños.
<b>SERVICIOS</b>	<p>Residencia 24h y por un máximo de dos años.</p> <p>Apoyo Social basado en 10 áreas de intervención: familia, salud, relaciones, ocio, laboral, economía, formación, jurídica, vivienda y desarrollo personal.</p> <p>Intervención individual: Seguimiento de la familia a través de tutorías periódicas programadas, seguimiento objetivos, acompañamiento del itinerario de inserción.</p> <p>Intervenciones grupales: Talleres de desarrollo personal, Taller de vivienda, Escuela de Familia, Asambleas vecinales, Talleres de Habilidades laborales, Apoyo escolar a menores, Alfabetización de adultos, Taller de informática, Taller de ocio saludable, Jornadas de convivencia multicultural, Colonias urbanas para menores, Actividades de ocio familiar.</p>

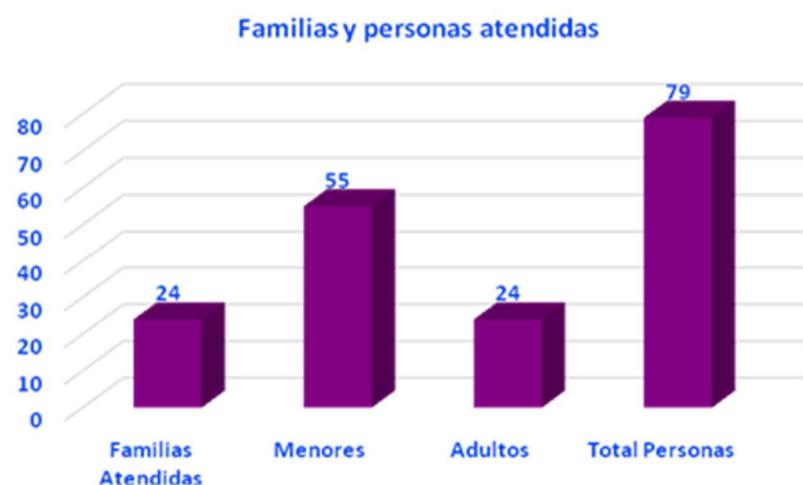


<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	A la firma del Convenio de Subvención, se constituye una Comisión de Seguimiento con funciones de coordinación, seguimiento y evaluación, así como aprobación de la memoria anual.  Esta Comisión designa una Comisión Técnica, con las funciones de operativizar el seguimiento del convenio de subvención, canalizar y supervisar las demandas y las derivaciones, garantizando tanto la coordinación de los procesos como la utilización eficiente del recurso.  Coordinaciones con los Servicios Sociales de Atención Primaria y los CAI para asesoramiento y seguimiento de las familias derivadas.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	La entidad dispone de los profesionales necesarios para la correcta ejecución del servicio. 1 Dirección, 3 técnicos sociales, 1 psicólogo, 1 auxiliar de servicios y 1 persona de mantenimiento. Son parte también parte del equipo, una comunidad de religiosas que residen en el centro con funciones de apoyo, acompañamiento y referencia especialmente en horario no laboral, fines de semana y días festivos.
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	Importe total del recurso/proyecto: 1.382.270,00 €.  Aportación del Ayuntamiento de Madrid: 604.034,00 € (para el Convenio de Subvención Servicio de Atención a familias en recursos Residenciales: Santa M <sup>a</sup> del Parral y Viviendas de Integración Social).  Aportación de Cáritas: 649.081,00€ Aportación otras entidades: 129.155

### 6.2.1.2.- POBLACIÓN ATENDIDA

#### Personas atendidas

Han sido alojadas en el residencial a lo largo del 2017, 24 familias, con un total de 79 personas (24 adultos y 55 menores).



### Proceso de valoración

En el año 2017 se han recibido 20 solicitudes. Han accedido al Alojamiento Residencial 9 solicitudes.

Se han valorado una media de 2 expedientes por plaza disponible con un promedio de valoración en los casos ingresados de 17 días.



No han accedido 11 solicitudes, siendo la causa más común la renuncia de los interesados (55%).



183

### Ocupación y rotación

El promedio de ocupación ha sido del 100,5%, ocupando durante cuatro meses más del 100% y durante 6 meses el 100% de las plazas.

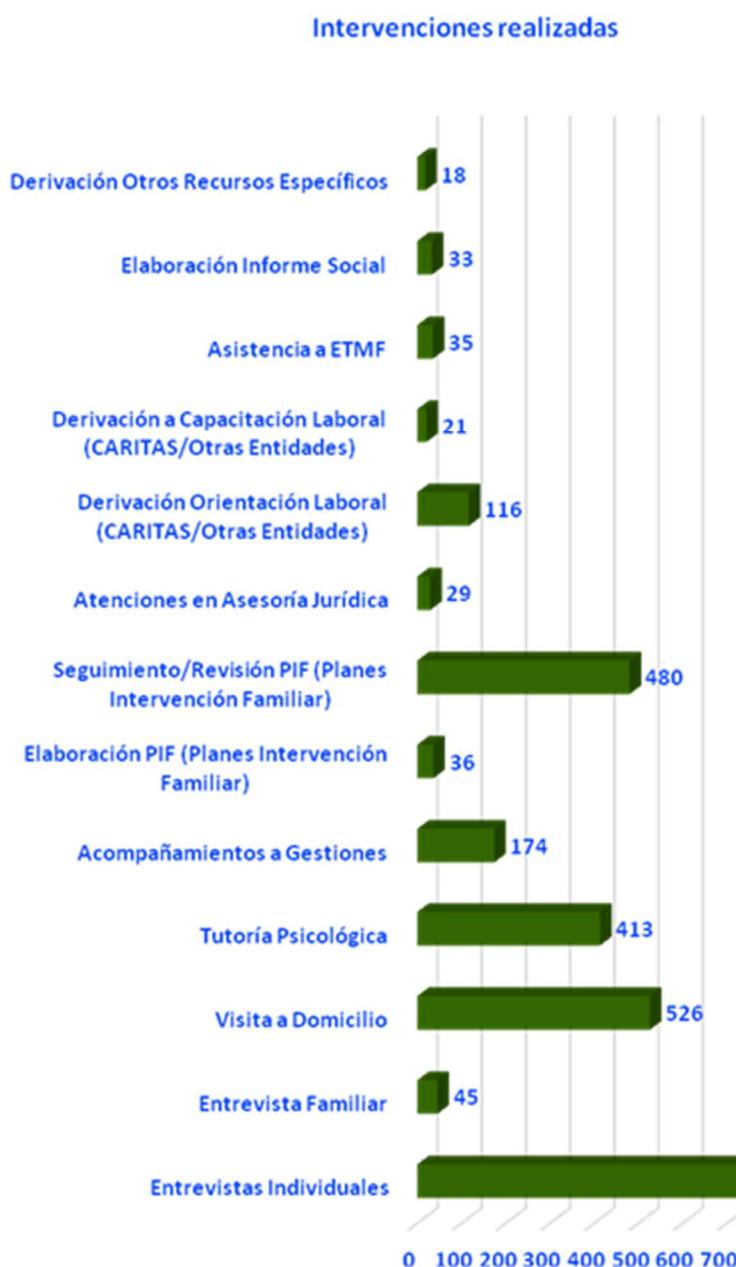


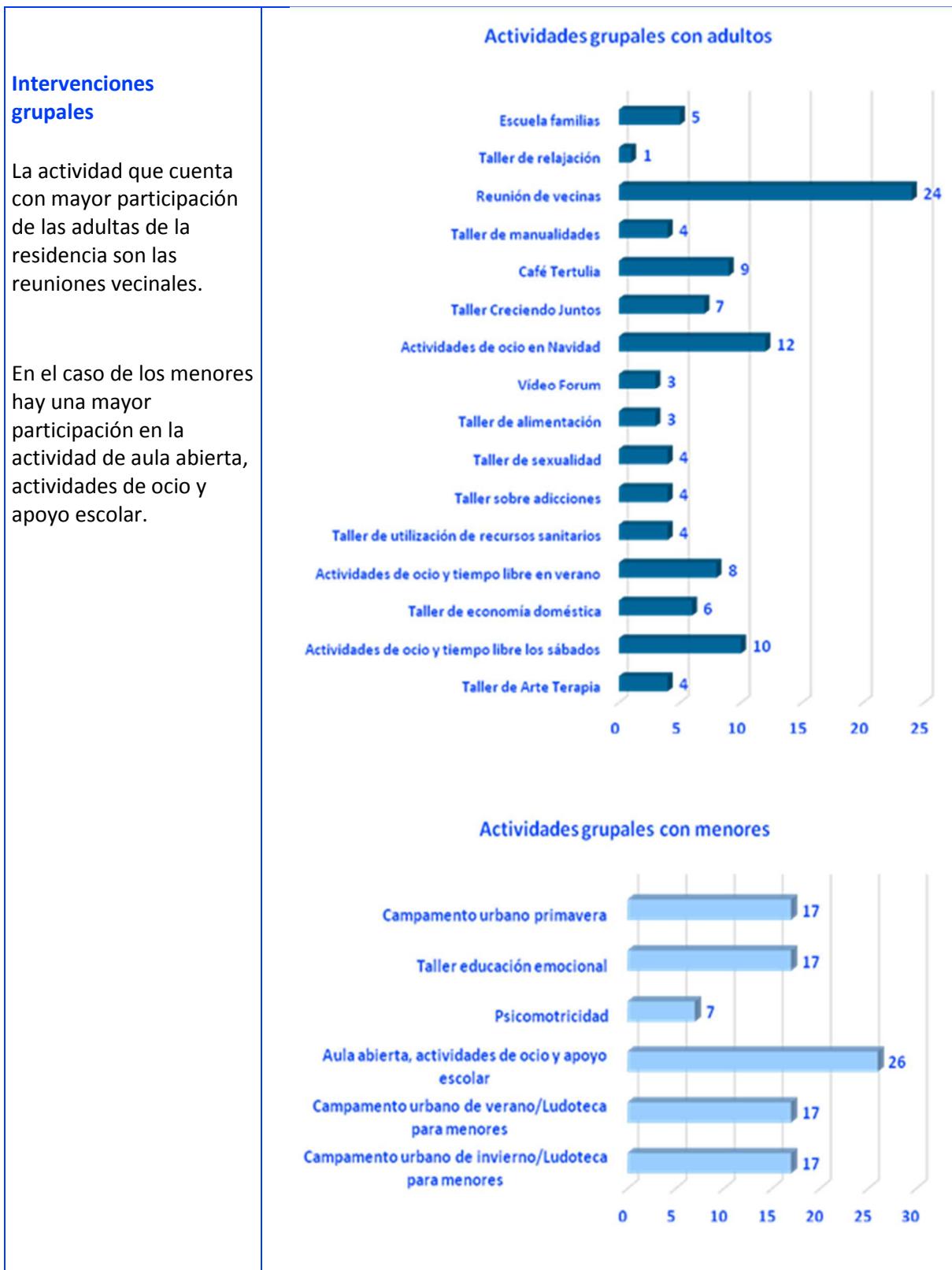


### 6.2.1.3.- ACTIVIDAD DEL RECURSO

#### Intervenciones realizadas

El mayor número de intervenciones realizadas desde el Residencial han sido las entrevistas individuales, Seguidas de las visitas domiciliarias y el Seguimiento/revisión de PIF.





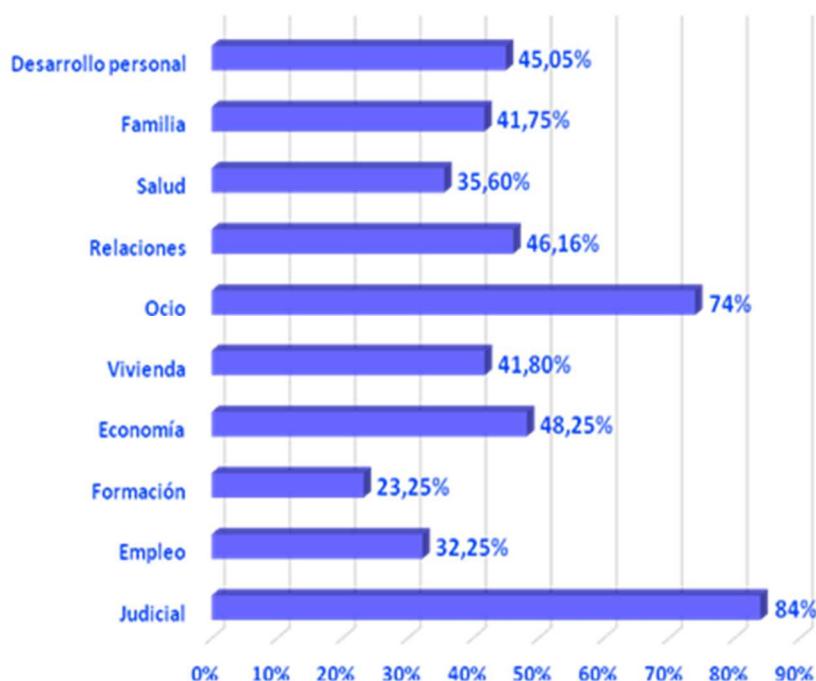


#### 6.2.1.4.- EFICACIA DE LAS INTERVENCIONES

##### Objetivos conseguidos

Las áreas en las que se han conseguido mayor cumplimiento de objetivos o están en proceso de consecución han sido en el judicial y en el de ocio, seguidas del económico, el de relaciones y el de desarrollo personal.

##### Objetivos conseguidos por áreas de intervención



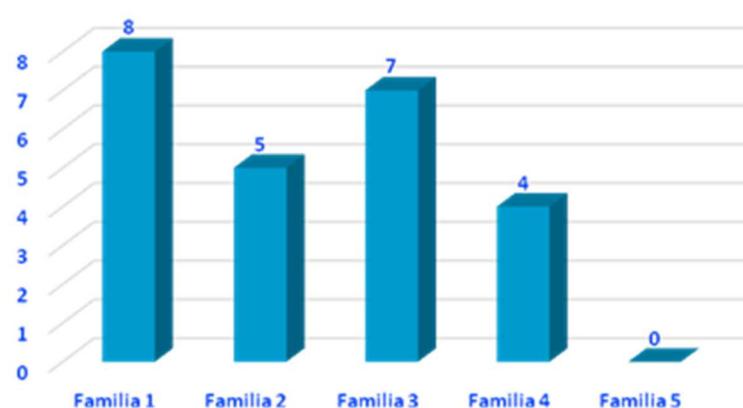
#### 6.2.1.5.- PERFIL DE LAS FAMILIAS Y MENORES ATENDIDOS

##### 6.2.1.5.1.- Familias y adultos

##### Composición familiar

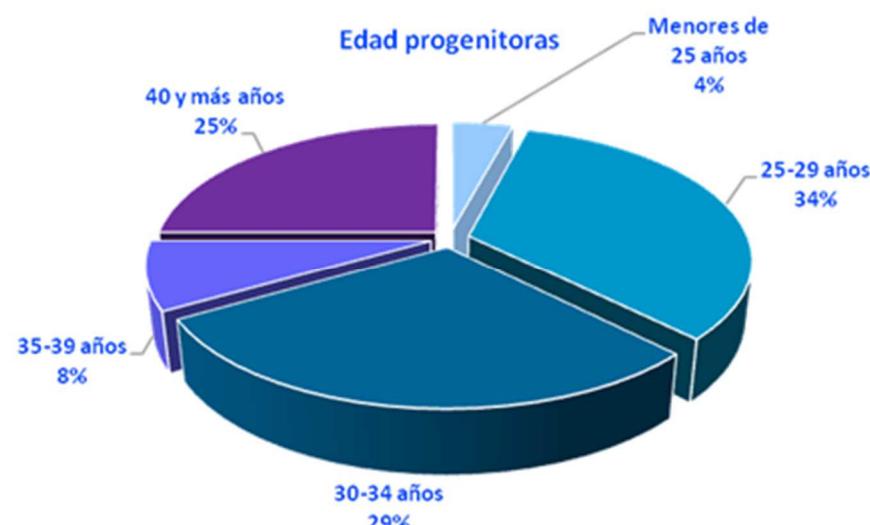
De las 24 familias atendidas, 8 tienen un hijo/a, 5 dos hijos/as, 7 tres hijos/as y 4 cuatro hijos/as.

##### Número de hijos

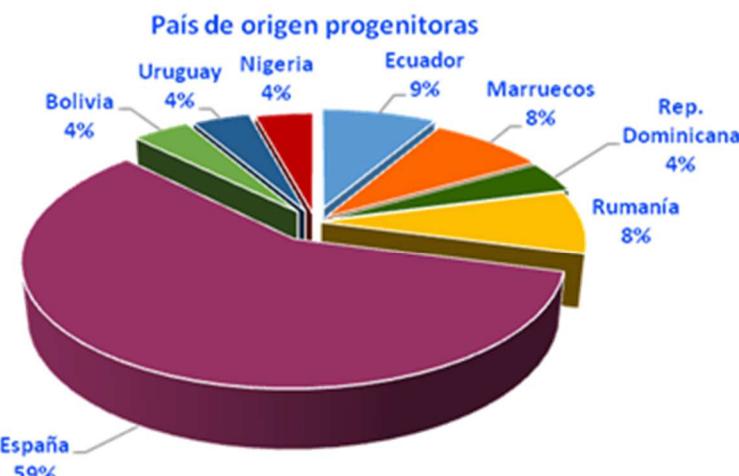


**Sexo y edad**

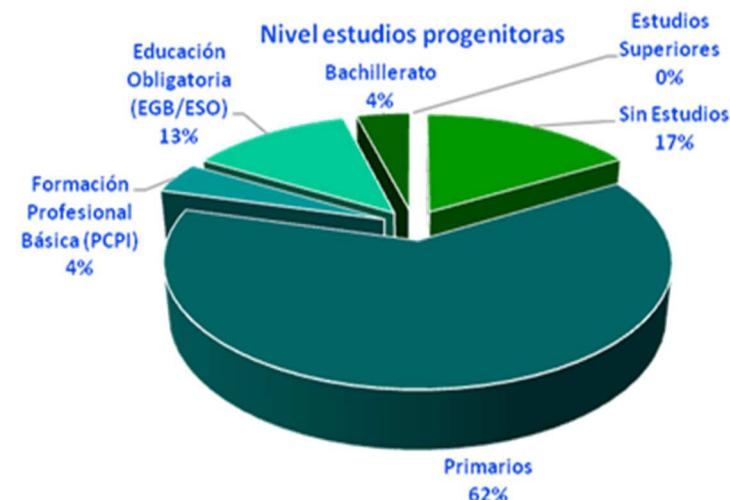
De las 24 familias atendidas, todas ellas tienen como cabeza de familia a una mujer. La franja mayoritaria de mujeres está entre los 25 y los 34 años (15 mujeres).

**País de origen**

Hay un 59% de mujeres de origen español frente al 41% de mujeres extranjeras.

**Nivel de estudios**

La mayoría de mujeres tiene algún tipo de estudio (83%), siendo un bajo porcentaje (17%) el que no cuenta con estudios mínimos.



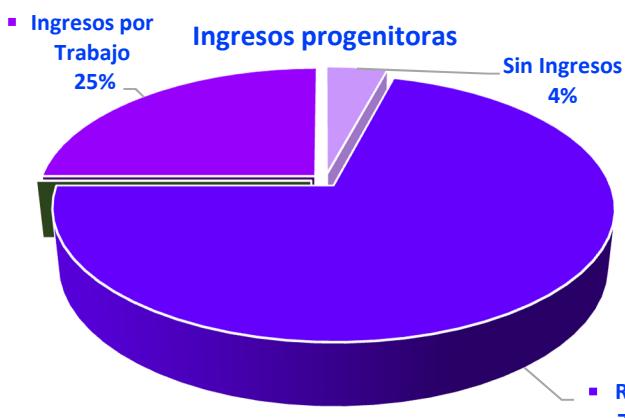
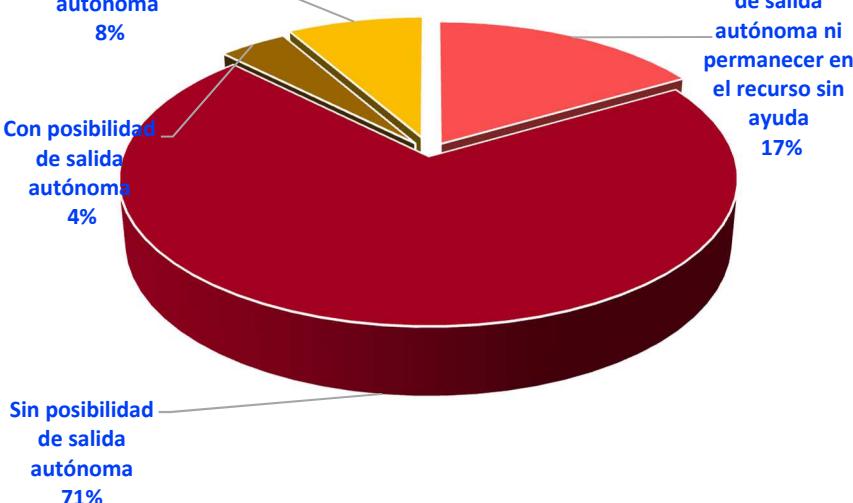
**Ocupación**

El 58% de las mujeres han estado desempleadas en algún momento del año.

**Ingresos y capacidad de autonomía económica**

17 familias (71%) perciben Renta Mínima de Inserción (RMI).

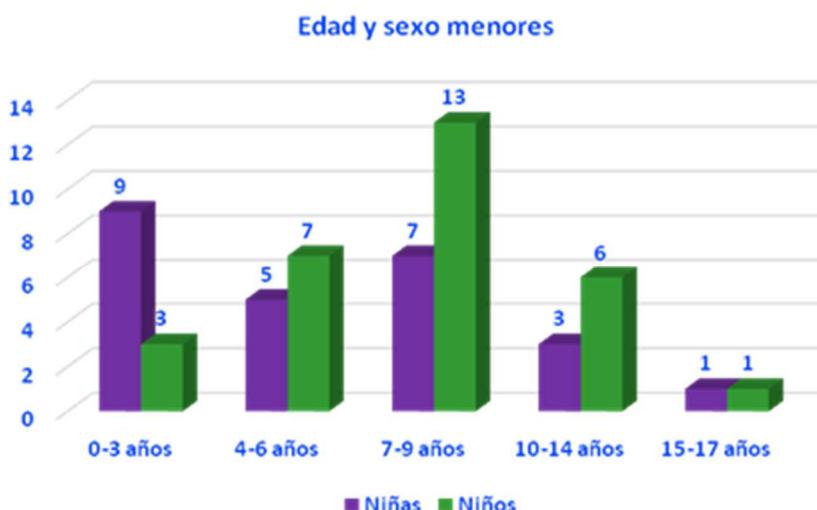
17 familias (71%) no tienen posibilidad de salir del residencial con autonomía total.

**Capacidad de autonomía económica**

### 6.2.1.5.2.- Menores

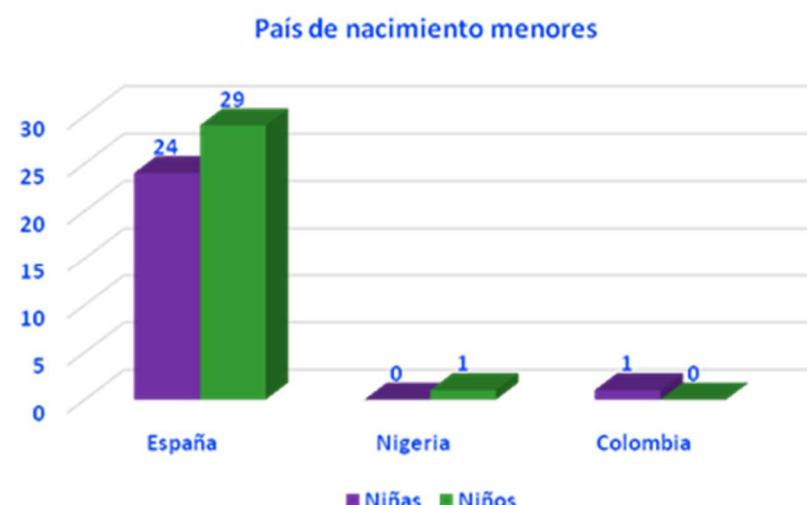
#### Edad y sexo

La mayoría de los menores se encuentran entre la franja de edad de 7 a 9 años (20 de los 55 menores). Seguidos por igual de los de 0 a 3 años y de 4 a 6 que son 12 menores por franja.



#### País de nacimiento

De los 55 menores, 53 han nacido en España, 1 en Nigeria y otro en Colombia.



### 6.2.2.- CENTRO RESIDENCIAL JUBILEO 2000 Y SÍNODO 2005 (VIVIENDAS DE INTEGRACIÓN SOCIAL)

#### 6.2.2.1.- DESCRIPCIÓN

MISIÓN	Alojamiento y Apoyo Social a familias en situación de dificultad con hijos menores a su cargo, carentes de recursos personales y económicos suficientes para su integración social, autonomía y desarrollo normalizado.
--------	---



<b>DESTINATARIOS</b>	Familias (monoparentales o nucleares) con hijos menores a su cargo, que se encuentren en la fase final de su tratamiento social y necesitan de un espacio residencial supervisado para asentamiento y generalización de los objetivos conseguidos. Recurso de segundo nivel.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	A través de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria o Centros de Atención a la Infancia (CAI).
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	El coste de alquiler de los alojamientos se establece en función de los ingresos familiares, a lo que se añade los gastos de los suministros.
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Convenio de Subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Cáritas Diocesana de Madrid.
<b>DISPOSITIVOS</b>	Centro Residencial jubileo 2000 Distrito Retiro y Sínodo 2015 distrito de Latina. El Ayuntamiento dispone de 34 alojamientos de distintos tamaños, de un total de 114 alojamientos.
<b>SERVICIOS</b>	<p>Alojamiento 24h y durante dos años.</p> <p>Apoyo Social basado en 10 áreas de intervención: familia, salud, relaciones, ocio, laboral, economía, formación, jurídica, vivienda, desarrollo personal.</p> <p>Intervención individual: Seguimiento de la familia a través de tutorías periódicas programadas, seguimiento objetivos, acompañamiento del itinerario de inserción.</p> <p>Intervenciones grupales: Taller de vivienda, Asambleas vecinales, Taller de Búsqueda Activa de Empleo, Apoyo escolar a menores, Alfabetización de adultos, Jornadas de convivencia multicultural, Colonias urbanas para menores, Actividades de ocio y tiempo libre, Taller Terapéutico para Menores, Taller de Psicomotricidad, Taller de Manejo de la Ansiedad, Taller de Español para Extranjeros, Taller Encuentro Mujeres, Taller La Llegada del Adolescente, Taller de Habilidades Sociales, Taller Nuevas Tecnologías, Taller de Automaquillaje e Imagen Personal, Taller de Crianza, Taller de Prevención de Adicciones, Taller de Mindfulness.</p>
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	<p>A la firma del Convenio de Subvención, se constituye una Comisión de Seguimiento con funciones de coordinación, seguimiento y evaluación, así como aprobación de la memoria anual.</p> <p>Esta Comisión designa una Comisión Técnica, con las funciones de operativizar el seguimiento del convenio de subvención, canalizar y supervisar las demandas y las derivaciones, garantizando tanto la coordinación de los procesos como la utilización eficiente del recurso.</p> <p>Coordinaciones con los Servicios Sociales de Atención primaria y los CAI en relación con las familias derivadas.</p>

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	La entidad dispone de los profesionales necesarios para la correcta ejecución del servicio. 1 Jubileo 2000: Dirección, 3 técnicos sociales, 1 psicólogo y 1 persona de mantenimiento. Sínodo 2005: 1 Dirección, 3 técnicos sociales, 1 psicólogo, 1 persona de mantenimiento. Son parte también del equipo de ambos residenciales, una comunidad de religiosas que residen en los centros con funciones de apoyo, acompañamiento y referencia, especialmente en horario no laboral, fines de semana y días festivos. Cuentan también con la colaboración de voluntarios.
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	Importe total del recurso/proyecto: 1.382.270,00 €. Aportación del Ayuntamiento de Madrid: 604.034,00 € (para el Convenio de Subvención Servicio de Atención a familias en recursos Residenciales: Santa Mª del Parral y Viviendas de Integración Social). Aportación de Cáritas: 649.081,00€ Aportación otras entidades: 129.155

### 6.2.2.2.- POBLACIÓN ATENDIDA

#### Casos atendidos

A lo largo de 2017 se han atendido un total de 47 familias, 78 adultos y 96 menores, lo que hace una suma de 174 personas en total.



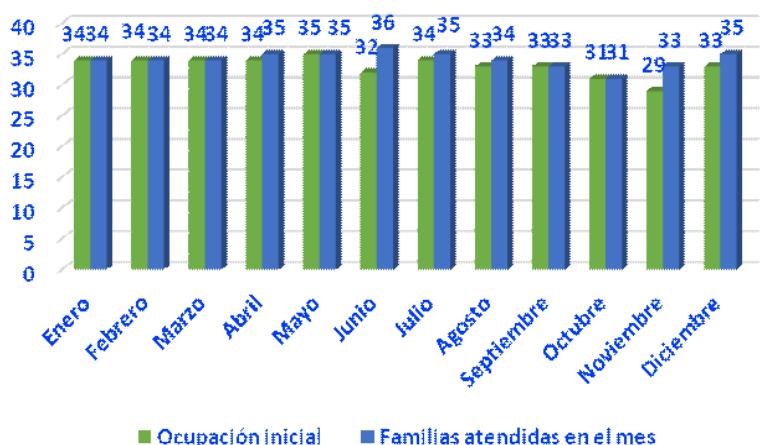
#### Motivo de baja en la valoración

La causa más frecuente de las bajas en el proceso de valoración es la renuncia de las familias a la residencia (85%). Dos solicitudes no cumplían los criterios de acceso establecidos (15%)



**Ocupación mensual****Nivel de ocupación**

El promedio de nivel de ocupación en VIS ha sido del 100%, llegando a ocupar durante cuatro meses la totalidad de las plazas y superándola en una o dos plazas durante otros 5 meses.

**Nivel de Ocupación (porcentaje de plazas ocupadas)**

192

**Salidas de los Alojamientos****Movilidad: Salidas y destinos**

El destino de las 14 familias que han salido es el siguiente: 10 en alquiler, 3 a una habitación y una a Programa Social de Vivienda Solidaria, Convenio de Caritas Madrid con EMVS.

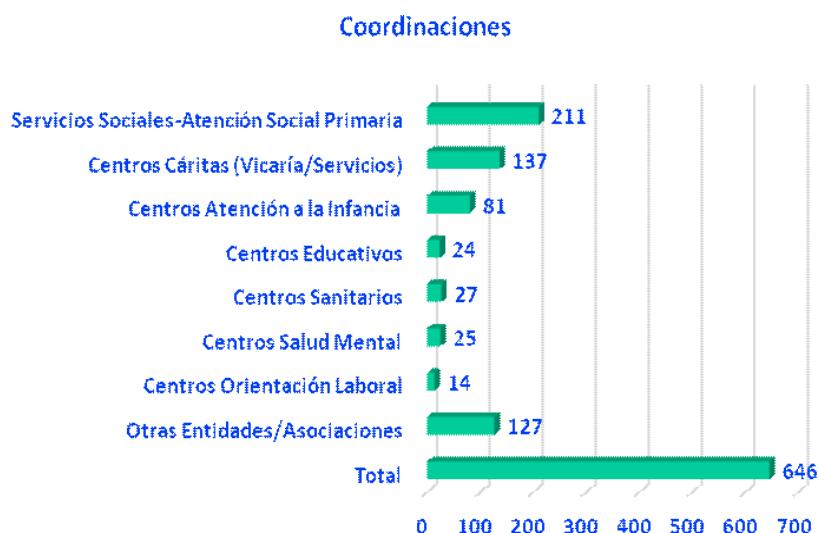




### 6.2.2.3.- ACTIVIDAD DEL RECURSO

#### Coordinaciones

La mayor parte de la coordinación se lleva a cabo con los Servicios Sociales, lo que pone de manifiesto un trabajo conjunto entre las instituciones y de mediación entre las familias y lo institucional, acompañando el conocimiento y uso de los recursos disponibles para el apoyo al proceso de recuperación socio familiar hacia niveles de integración.



#### Intervenciones realizadas

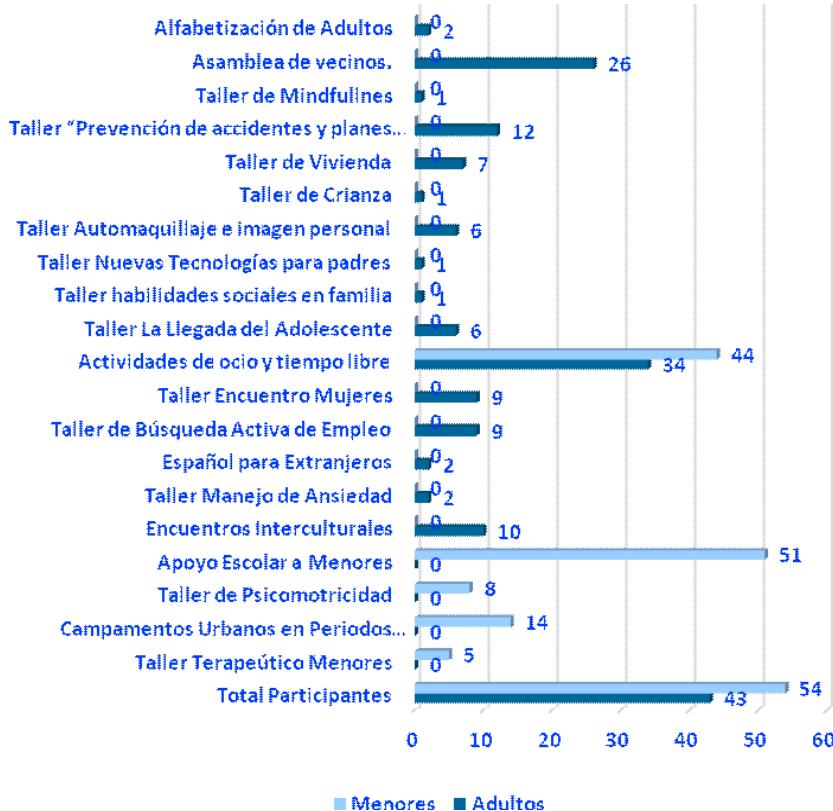
El mayor número de intervenciones realizadas han sido las entrevistas y las visitas domiciliarias.



### Intervenciones grupales

En las actividades han participado un total de 97 personas.  
 En las dirigidas a adultos han participado 43 y en las dirigidas a menores han participado 54.

### Intervenciones Grupales

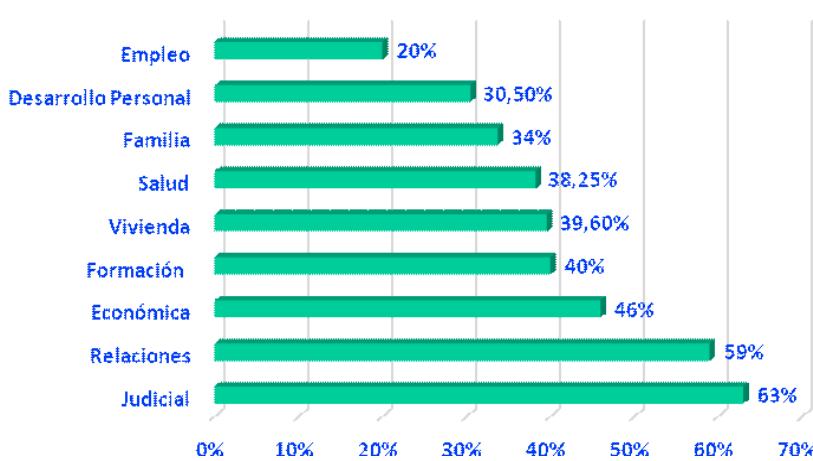


#### 6.2.2.4. - EFICACIA DE LAS INTERVENCIONES

##### Objetivos conseguidos

El mayor grado de cumplimiento de objetivos se ha conseguido en el área judicial, seguido del área de relaciones y la económica.

##### Objetivos conseguidos total o parcialmente por áreas



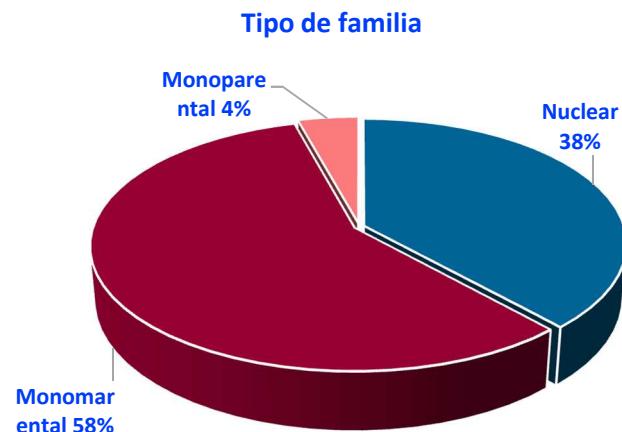
## 6.2.2.5. PERFIL DE LAS FAMILIAS Y MENORES ATENDIDOS

### 6.2.2.5.1. Familias y adultos

#### Tipo de familia

De las 47 familias atendidas, 29 son monoparentales (27 progenitor madre y 2 progenitor padre) y 18 nucleares.

Las familias monoparentales- mujer representan el 58% de las familias.

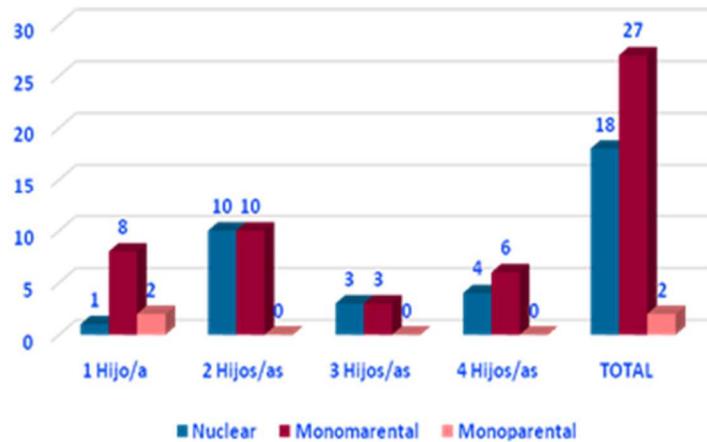


Las familias con dos hijos (monoparental mujer y nuclear) es lo que más predomina (43%) entre las familias del recurso.



195

#### Número de hijos/as por tipo de familia





## 6.2.3.- ESPACIO DE ALOJAMIENTO EMMA PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD CON MENORES.

### 6.2.3.1.- DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	<p><b>Objetivo General:</b> Facilitar alojamiento e inserción social a mujeres con hijos/hijas menores de edad en situación de vulnerabilidad.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenir situaciones de exclusión social mediante un espacio habitacional adecuado y con acompañamiento profesional.</li> <li>- Facilitar la capacitación e inserción sociolaboral de las mujeres.</li> <li>- Promover acciones de marentalidad positiva que faciliten la preservación, la convivencia y el desarrollo de los y las menores.</li> </ul>
<b>DESTINATARIOS</b>	<p>Mujeres mayores de edad, con hijas o hijos menores de 4 años que, por sus circunstancias vitales, precisan de un proyecto de intervención psicosocioeducativo con alojamiento durante el periodo de tiempo (máximo 18 meses) necesario para fortalecer y afianzar los procesos que permitan mejorar su propia autonomía.</p> <p>En casos excepcionales, debido a la tipología diversa de los apartamentos, se contempla la posibilidad de acoger a mujeres solas sin menores a cargo.</p>
<b>FORMA DE ACCESO</b>	<p>A través de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria o Centros de Atención a la Infancia (CAI). Acceden a ellos las familias que aceptan la intervención y se comprometen previamente a participar activamente en el desarrollo de su Plan de intervención, debiendo contar con ingresos mínimos para su manutención.</p>
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	<p>Responde a un modelo de copago donde las familias participan económicamente en el uso de los alojamientos. Canon por uso de vivienda y suministros de 60€.</p>
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<p>Convenio de Subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación José María de Llanos</p>



<b>DISPOSITIVOS</b>	<p>El ESPACIO DE ALOJAMIENTOS EMMA se encuentra en Madrid, en el Distrito de Puente de Vallecas, barrio de El Pozo-Entrevías. El edificio Espacio Mujer Madrid EMMA consta de 2 zonas totalmente independientes. Por un lado, el <b>Espacio de Atención Integral a Mujeres</b> y <b>Espacio de Formación y Empleo</b> y, por otro lado, el <b>Espacio de Alojamientos EMMA</b>.</p> <p>Dispone de 15 apartamentos unifamiliares.</p> <p>El número de plazas máximo que puede albergar el recurso es de 30, siendo 15 plazas para mujeres y hasta 15 para menores.</p>
<b>SERVICIOS</b>	<p>Residencia 24 horas y por un máximo de 18 meses.</p> <p>Todas las mujeres mantienen entrevistas individuales con las profesionales del EA EMMA de forma periódica y participan en las actividades propuestas; siendo una semanal de obligatoria asistencia.</p> <p>Algunas de las actividades llevadas a cabo en el EA EMMA son: asambleas vecinales, talleres de género, de economía doméstica, de crianza, de vivienda, de prevención de la violencia de género y de gestión del tiempo.</p>
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	<p>A la firma del Convenio de Subvención, se constituye una Comisión de Seguimiento con representantes designados por ambas partes en régimen de paridad. Esta Comisión designa una Comisión Técnica, formada al menos por un representante de cada Institución, con las funciones de operativizar el seguimiento del convenio subvención, canalizar y supervisar las demandas, así como, gestionar las derivaciones para darles curso, garantizando tanto la coordinación de los procesos como la utilización eficiente de los recursos (en contacto permanente).</p> <p>Coordinaciones con los Servicios Sociales de Atención Primaria y los CAI para asesoramiento y seguimiento de las familias derivadas y con Centros Sanitarios, Centros Educativos, Samur Social y otras Entidades y Asociaciones.</p>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<p>El equipo <b>multidisciplinar</b> está constituido por: coordinadora, psicóloga, trabajadora social, educador y cuatro integradoras sociales; además del personal del EMMA (dirección, responsable económico, administrativa, personal de limpieza y mantenimiento).</p>



<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	<p>Importe total del recurso/proyecto: 365.000 €</p> <p>Costes directos: 347.000 €</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal: 290.000 €</li> <li>- Mantenimiento y suministros: 48.000 €</li> <li>- Actualización de instalaciones, adquisición de bienes, actividades, ayudas y otros: 9.000€</li> </ul> <p>Costes indirectos: 18.000 €</p>
--------------------------	--

### 6.2.3.2.- POBLACIÓN ATENDIDA

#### Casos atendidos

En el año 2017 han utilizado el recurso 20 mujeres y 17 menores.

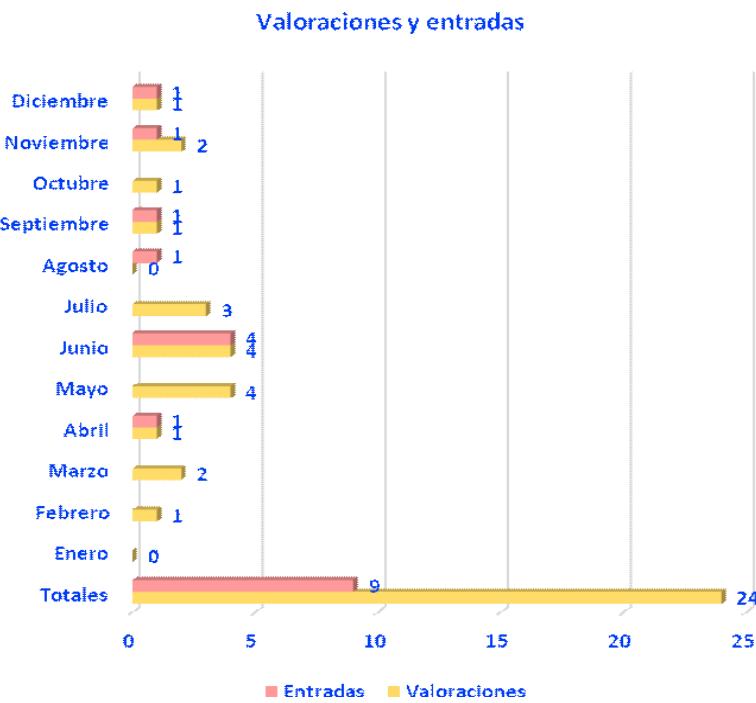
- Al iniciar el año, 11 mujeres y 9 menores residían ya en el recurso.
- Ocho familias han salido del recurso a diferentes destinos.



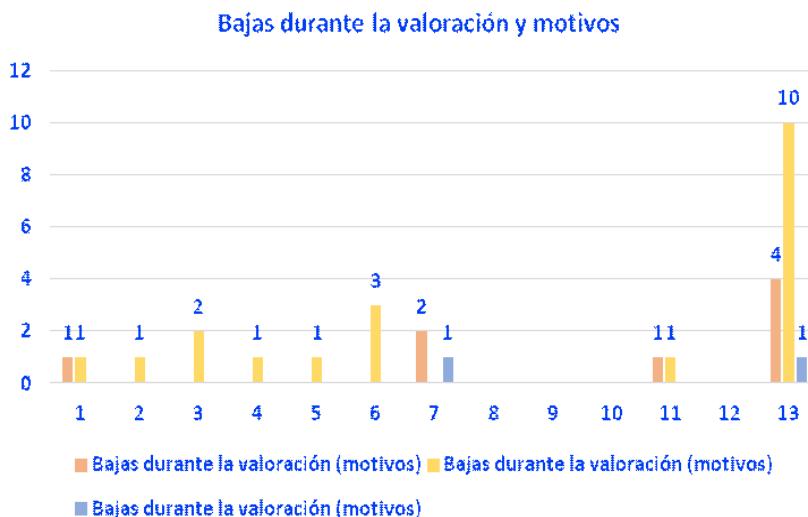
198

#### Resultado del proceso de valoración

Se han realizado un total de 24 valoraciones, de las cuales 9 han finalizado en ingreso en el recurso y 15 han sido bajas durante el proceso.

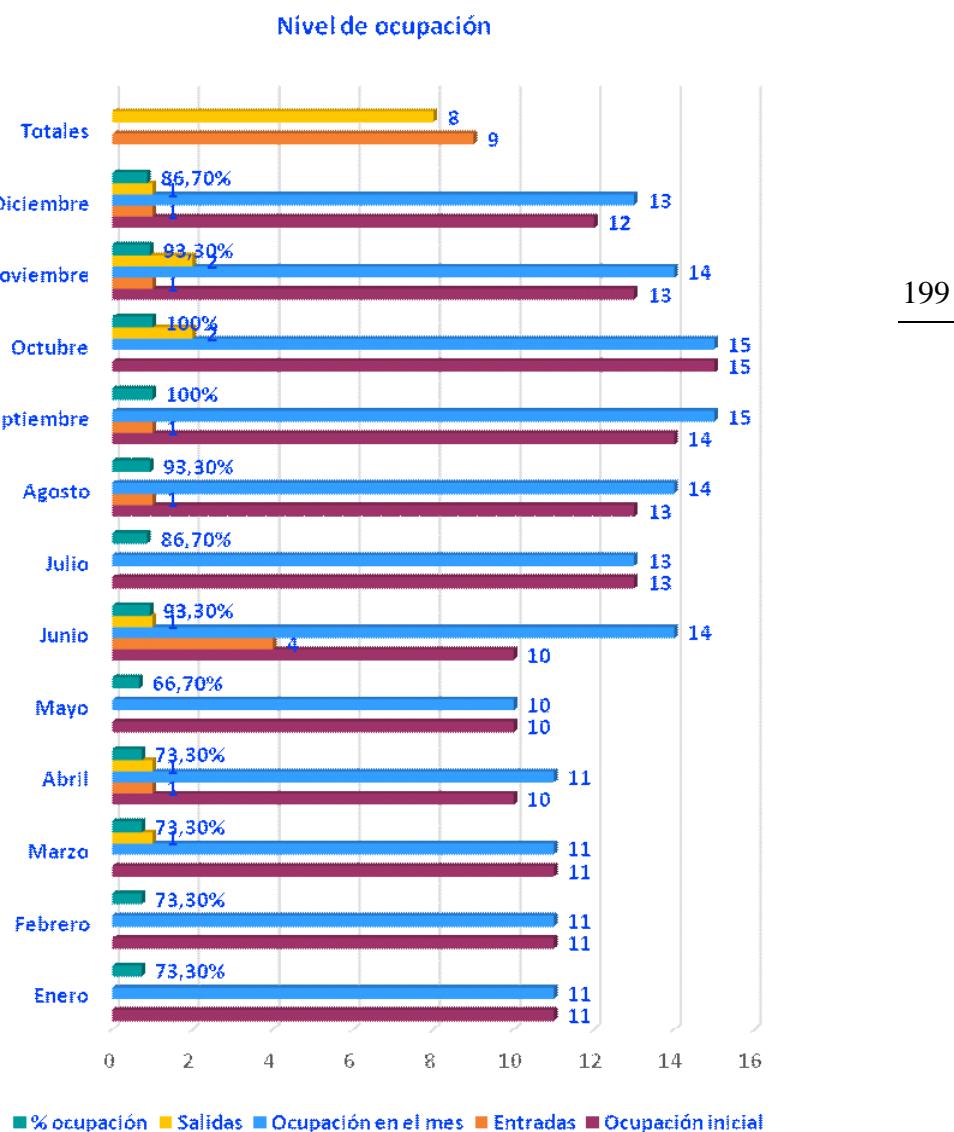


Los motivos de las bajas durante el proceso de valoración han sido: no cumplimiento de criterios (4 mujeres), renuncia de la interesada (10 mujeres) y renuncia de recurso derivador (1 mujer).



### Nivel de ocupación

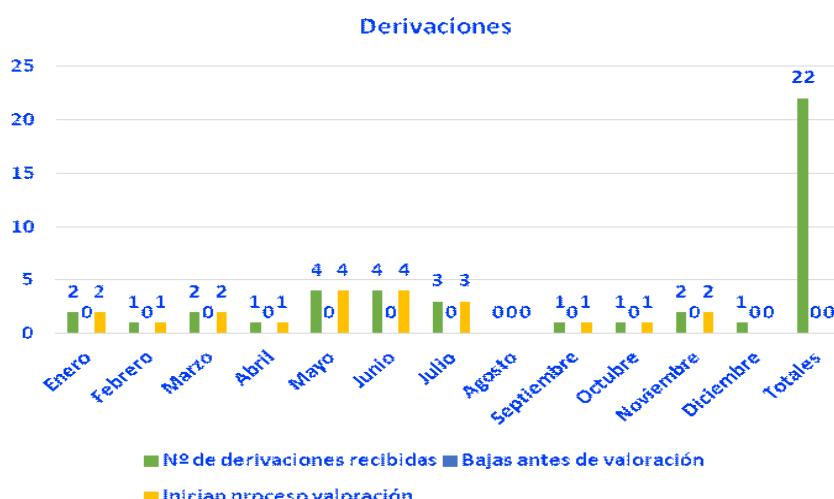
La ocupación del recurso se ha ido ampliando a lo largo del año, como se aprecia en la gráfica. La media de ocupación anual ha sido de 84,4%, alcanzándose el 100% en los meses de septiembre y octubre.



**Derivaciones**

Se han recibido 22 derivaciones de las cuales 21 han pasado a valoración. Al finalizar el año, un expediente sigue en proceso de valoración.

Han accedido al recurso durante el año 2017: 9 mujeres y 8 menores.

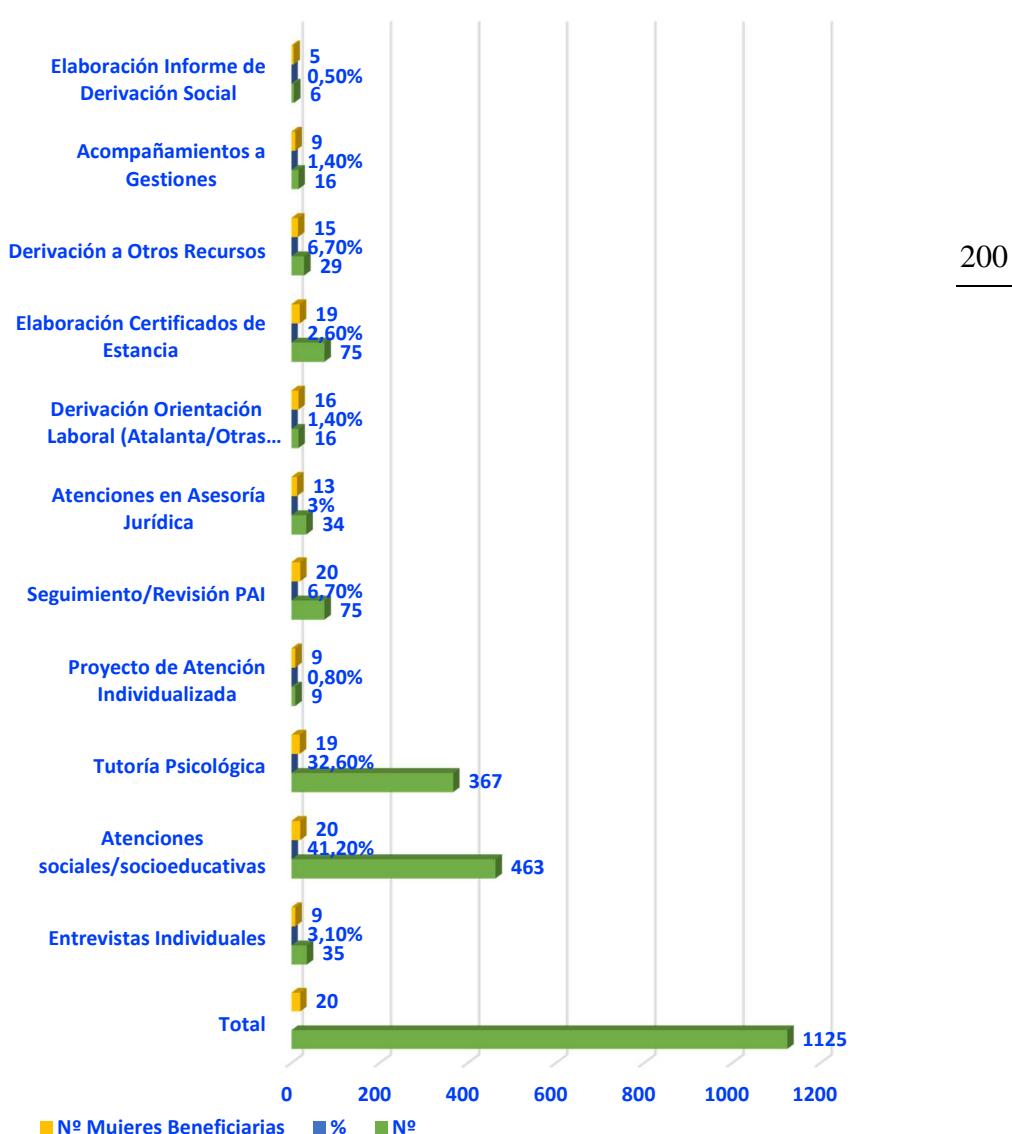
**6.2.3.3.- ACTIVIDAD DEL RECURSO****Intervenciones**

Todas las mujeres que han accedido al recurso este año han participado en algunas de las intervenciones.

Se han realizado 1.125 intervenciones en diferentes modalidades. Destaca el nº de Atenciones sociales /socioeducativas (463) y de atenciones psicológicas (367).

El seguimiento y revisión del PAI se lleva a cabo con todas las mujeres.

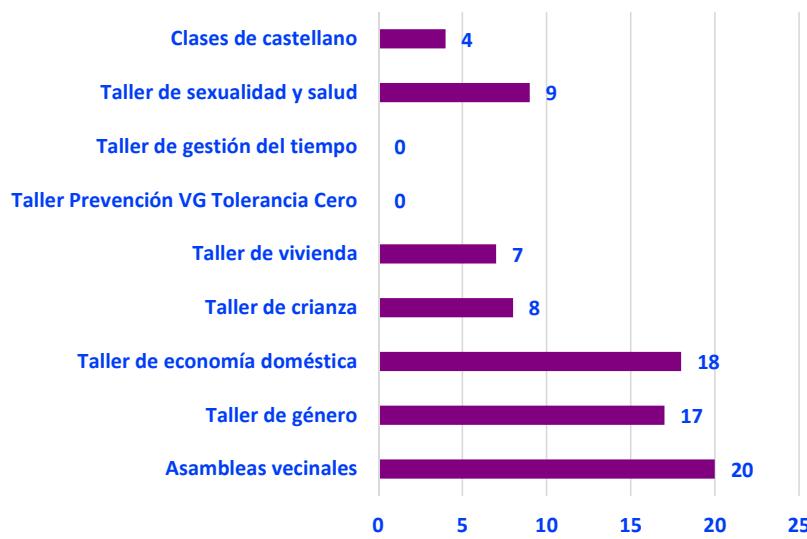
Atenciones sociales/educativas. Se realizan con todas las mujeres.

**Intervenciones realizadas**

### Mujeres participantes en actividades grupales

Se han desarrollado diversas actividades grupales:

- Las de mayor participación que son de carácter obligatorio: asambleas vecinales, taller de género y taller de economía doméstica.
- Las de participación inferior que son de carácter voluntario: taller de crianza, clases de castellano, taller de vivienda, taller de sexualidad y salud.



#### 6.2.3.4.- EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN

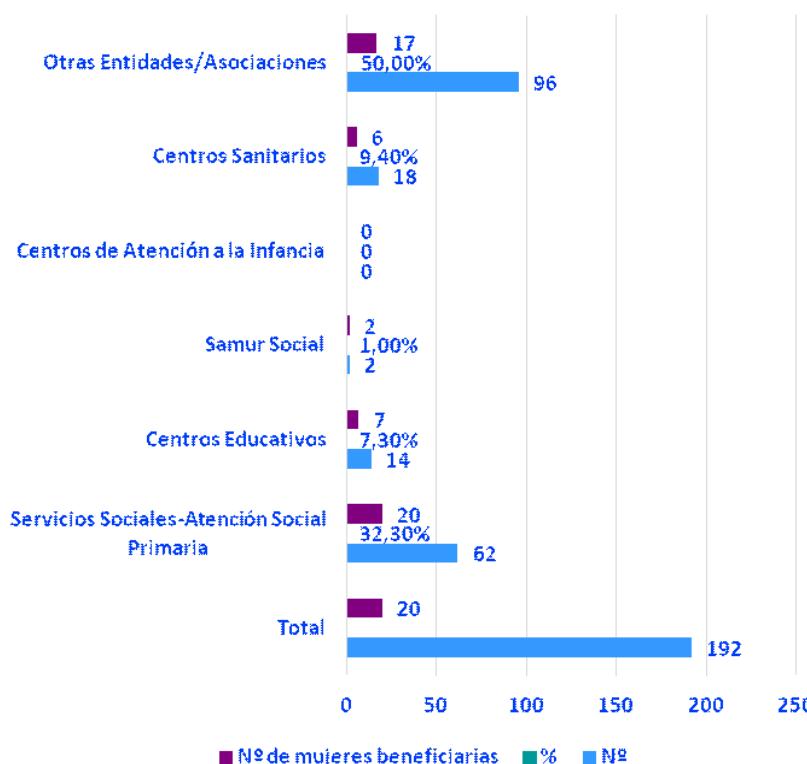
201

##### Coordinaciones

Las entidades con las que se ha establecido coordinación han sido: Servicios Sociales—Atención Social Primaria (32,3%), Centros Sanitarios (9,4%), Centros Educativos (7,3%), Samur Social (1,0%) y otras Entidades y Asociaciones (50,0%).

Destacan principalmente las coordinaciones con los Servicios Sociales y con otras Entidades y Asociaciones.

##### Coordinaciones con otros recursos y entidades





### 6.2.3.5.- PERFIL FAMILIAR Y DE MENORES ATENDIDOS

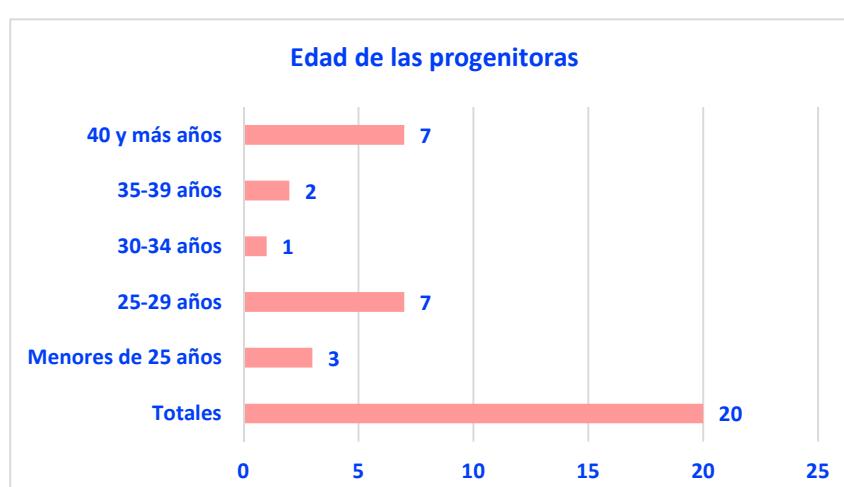
#### Composición familiar

Un 85,0% de las mujeres conviven con una o un menor y un 15,0% son mujeres sin hijas o hijos en el centro.



#### Edad progenitoras

El mayor porcentaje de mujeres corresponde al rango entre 25-29 años y el de mayores de 40.



#### País de origen

Las 20 mujeres proceden de 14 países diferentes y tienen 13 nacionalidades distintas.

País de origen de las progenitoras	
VENEZUELA	1
SOMALIA	1
REP.DOMINICANA	3
PERÚ	1
NIGERIA	1
MÉJICO/COLOMBIA	1
MARRUECOS	3
IRÁN	1
HONDURAS	1
GUINEA CONAKRI	1
ESPAÑA	2
ECUADOR	2
BRASIL	1
BOLIVIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**Nivel de estudios**

Destacan las mujeres con bachillerato y con Educación Secundaria Obligatoria.

**Ocupación**

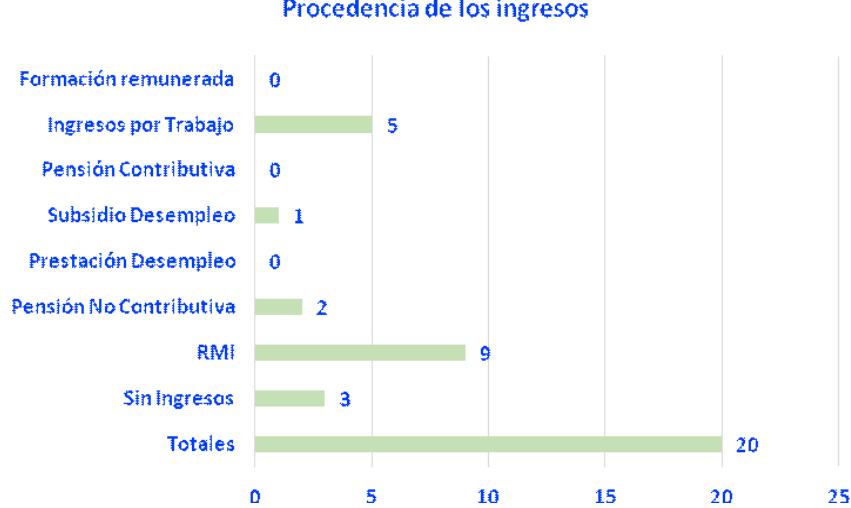
Catorce mujeres se encuentra en situación de desempleo; y seis mujeres tienen un trabajo remunerado por cuenta ajena.



203

**Ingresos**

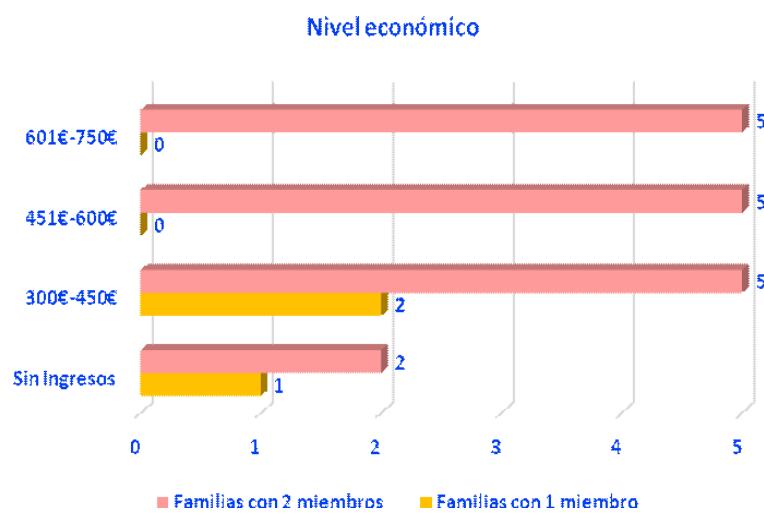
Tres mujeres no disponen de entradas económicas. La mayoría de los ingresos de las mujeres procede de la RMI



203

### Nivel económico

Tres mujeres no perciben ningún ingreso.  
 Siete mujeres —dos de ellas sin menores a cargo— se sitúan en un rango inferior a 450€. Una de las familias de este rango tiene ingresos inferiores a 300 euros. Cinco mujeres tienen ingresos de entre 451€ y 600€ y cinco, entre 601€ y 750€.



### 6.2.3.6.- MENORES

#### Edad y sexo

El número de niñas es superior al de niños, situándose todos en la franja de 0 a 6 años.



204

#### País de origen y nacionalidad

##### País de origen y nacionalidad

En el caso de los 17 menores, 1 tiene doble nacionalidad y 6 tienen nacionalidad española. El resto (10) tienen nacionalidad extranjera.

Catorce de los y las menores tienen como país de origen España.

	Niñas	Niños
VENEZUELA ESPAÑOLA	12	1
ESPAÑA ECUATORIA	10	1
ESPAÑA HONDUREÑA	8	2
ESPAÑA DOMINICAN	6	3
ESPAÑA MARROQUÍ	4	1
ESPAÑA GUINEANA	2	1
NORUEGA/ESPA SOMALÍ	0	3
BRASIL BRASILEÑA		



## 6.2.4. PISOS DE ACOGIDA TEMPORAL PARA FAMILIAS MONOMARENTALES (Solidaridad madres solteras)

### 6.2.4.1 DESCRIPCIÓN

<b>MISIÓN</b>	El proyecto ofrece apoyo integral a las necesidades de las madres solas con hijos/as a su cargo, en situación de riesgo social, a través del recurso de alojamiento temporal y de una intervención psicosocioeducativa individualizada encaminada a conseguir su autonomía y a la adquisición de recursos propios.
<b>DESTINATARIOS</b>	Familias monomarentales con hijos menores de edad en situación de vulnerabilidad
<b>FORMA DE ACCESO</b>	Directo, a solicitud de la mujer, o a través de derivaciones de los Servicios Sociales y/o de otras entidades de carácter social.
<b>APORTACIÓN USUARIO</b>	En piso de emergencia 1 <sup>a</sup> fase 0 euros En piso de emergencia 2 <sup>a</sup> fase sólo manutención
<b>FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Solidaridad con Madres Solteras
<b>DISPOSITIVOS</b>	Un piso de emergencia (1 <sup>a</sup> fase) con capacidad para 3 unidades familiares, 2 pisos de emergencia (2 <sup>a</sup> fase) con capacidad para 5 unidades familiares en total y un local para atención con despachos, zona infantil y sala polivalente para actividades grupales
<b>SERVICIOS</b>	Alojamiento Temporal y manutención Acompañamiento profesional Capacitación e inserción sociolaboral Fomento del grado de autonomía personal
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	A la firma del Convenio de Subvención, se constituye una Comisión de Seguimiento con representantes designados por ambas partes en régimen de paridad. Esta Comisión designa una Comisión Técnica, formada al menos por un representante de cada Institución, con las funciones de operativizar el seguimiento del convenio subvención, canalizar y supervisar las demandas, así como, gestionar las derivaciones para darles curso, garantizando tanto la coordinación de los procesos como la utilización eficiente de los recursos (en contacto permanente).  Coordinaciones con los Servicios Sociales de Atención Primaria y los CAI para asesoramiento y seguimiento de las familias derivadas y con Centros Sanitarios, Centros Educativos, Samur Social y otras Entidades y Asociaciones.



<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Una directora, una trabajadora social, una psicóloga y dos educadoras sociales
<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>	El total de presupuesto anual del proyecto es de 108.682,3 € La aportación del Ayuntamiento de Madrid es de 25.000 €

#### 6.2.4.2. POBLACIÓN ATENDIDA

<b>Casos atendidos</b>	Se estima una atención anual de 10 unidades familiares
<b>Nivel de ocupación</b>	100%

#### 6.3.4.3. ACTIVIDAD DEL RECURSO

<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo psicológico, social y educativo individualizado.</li> <li>- Seguimiento y coordinación con Servicios Sociales.</li> <li>- Talleres formativos.</li> <li>- Itinerarios personalizados de empleo.</li> <li>- Cuidado de niños sin escolarizar y apoyo escolar.</li> <li>- Acompañamiento familiar.</li> <li>- Actividades de ocio y tiempo libre.</li> <li>- Elaboración y seguimiento del Plan de Acción Individual.</li> <li>- Seguimiento de las mujeres en lista de espera.</li> <li>- Atención de las necesidades de alojamiento y manutención.</li> </ul>
--------------------	--

206

### 6.3.- COLABORACIÓN CON SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL

#### 6.3.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO DE COLABORACIÓN

<b>OBJETIVO</b>	El sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección por parte del SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL y el Dpto. de Programas de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia, ha sido diseñado para asegurar la valoración y atención por parte de Atención Social Primaria y de los Centros de Atención a la Infancia, de los casos de sospecha de malos tratos detectados por SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL.
<b>DESTINATARIOS</b>	Menores del municipio de Madrid con sospecha de maltrato y desprotección.
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	Notificación por parte del Servicio de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL de los casos detectados, mediante correo electrónico, al Departamento de Programas de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia que, tras consulta al Padrón Municipal de Habitantes, remite el caso al Departamento de Atención Social Primaria del distrito correspondiente. En los casos de mayor gravedad, se notifica, además al Centro de Atención a la Infancia de referencia.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Efectivos del SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL y personal técnico y administrativo del Departamento de Programas de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia.

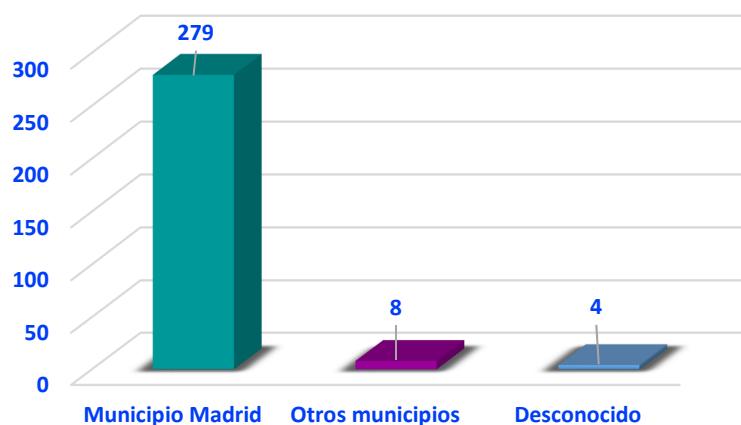


### 1.4.2.- NOTIFICACIONES

#### Notificaciones recibidas según municipio de residencia

En 2017 se notificaron 291 casos, de los cuales 279 pertenecían al municipio de Madrid, lo que supone el 96% de las notificaciones. Los casos de otros municipios se ponen en conocimiento del Ayuntamiento de residencia.

**Notificaciones recibidas según municipio de residencia**

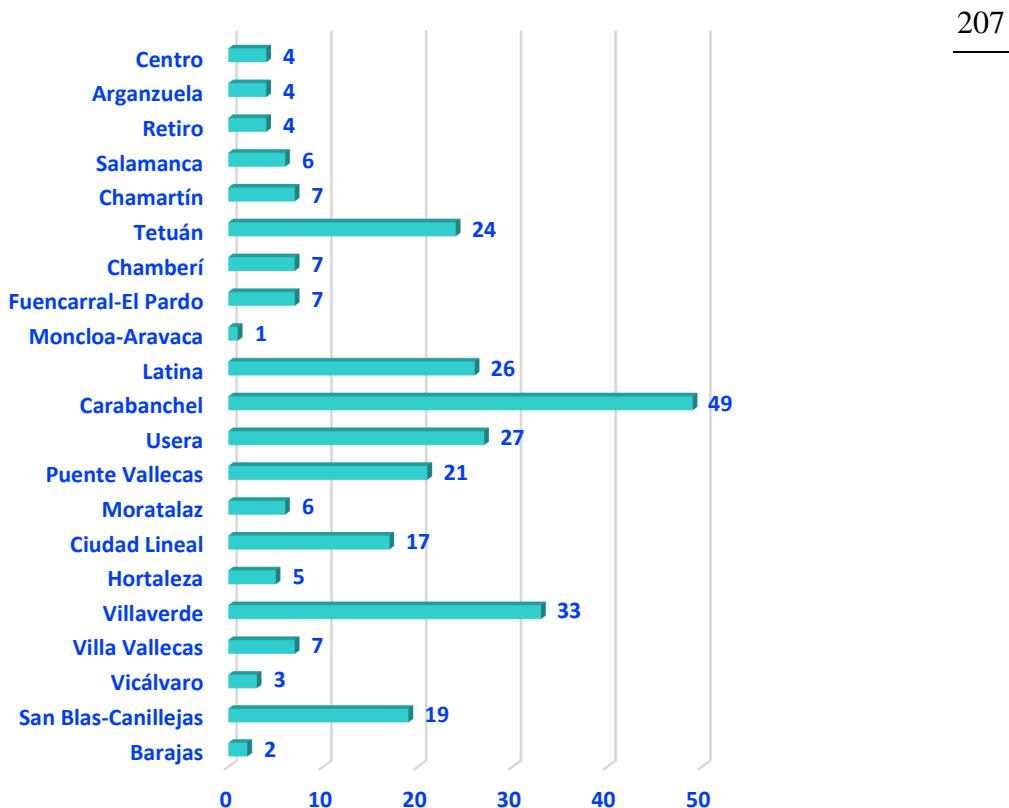


\* En los 291 casos recepcionados se hace referencia a 294 menores, pues una notificación incluía a 2 y otra a 3 menores.

**Notificaciones por distritos**

#### Notificaciones por distritos

Los distritos de Carabanchel (49 notificaciones), Villaverde (33), Usera (27), Latina (26) y Tetuán (24), son los distritos de residencia de un mayor número de los casos notificados.

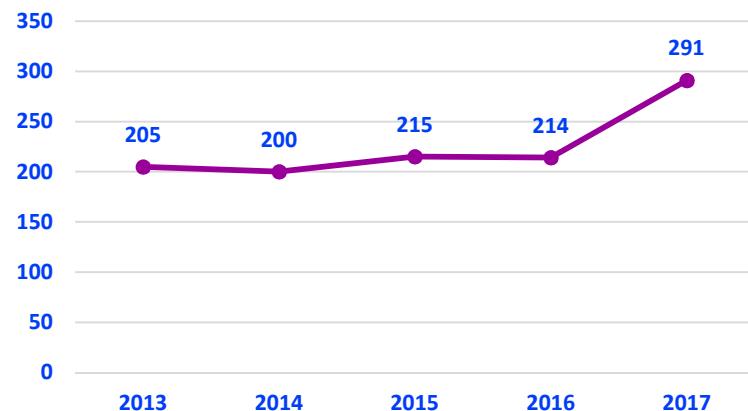




### Evolución interanual de las notificaciones

El número de notificaciones remitidas en 2017 se ha incrementado respecto al año anterior en un 36%.

### Evolución interanual de las notificaciones

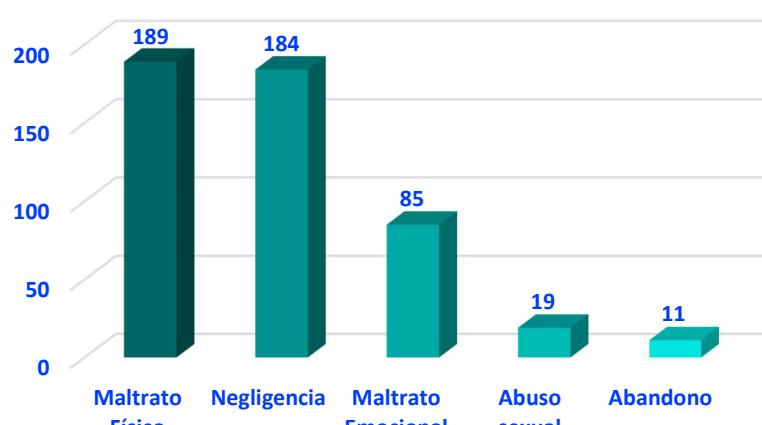


### Motivos de las notificaciones

El porcentaje se ha calculado sobre el número total de notificaciones (291).

Destaca la sospecha de maltrato físico (65%), seguido de maltrato por negligencia (63%) y maltrato emocional (29%).

### Tipología de maltrato



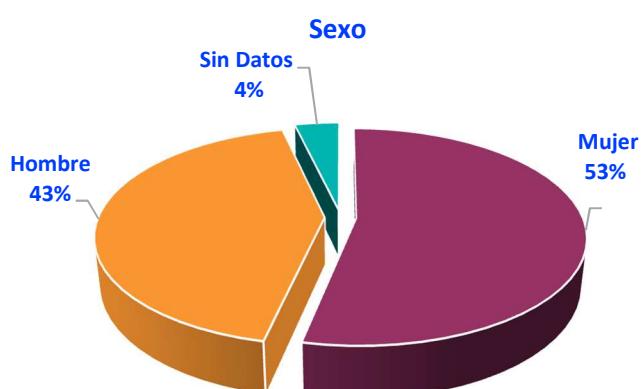
208

\* Un mismo caso puede sufrir simultáneamente diferentes tipos de maltrato

### 1.4.3.- PERFIL DE LOS CASOS NOTIFICADOS

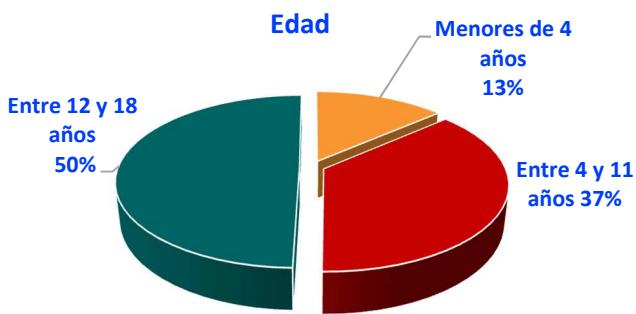
#### Sexo

En el 53% de los casos notificados las víctimas eran niñas o chicas adolescentes y en el 43% restante niños o chicos adolescentes. En el 4% restante no figuraba el dato.



**Edad**

El 50% de los casos notificados se correspondía con menores de entre de entre 12 y 18 años, el 37% tenían entre 4 y 11 años y el 13% restante tenían menos de 4 años.

**Nacionalidad menores**

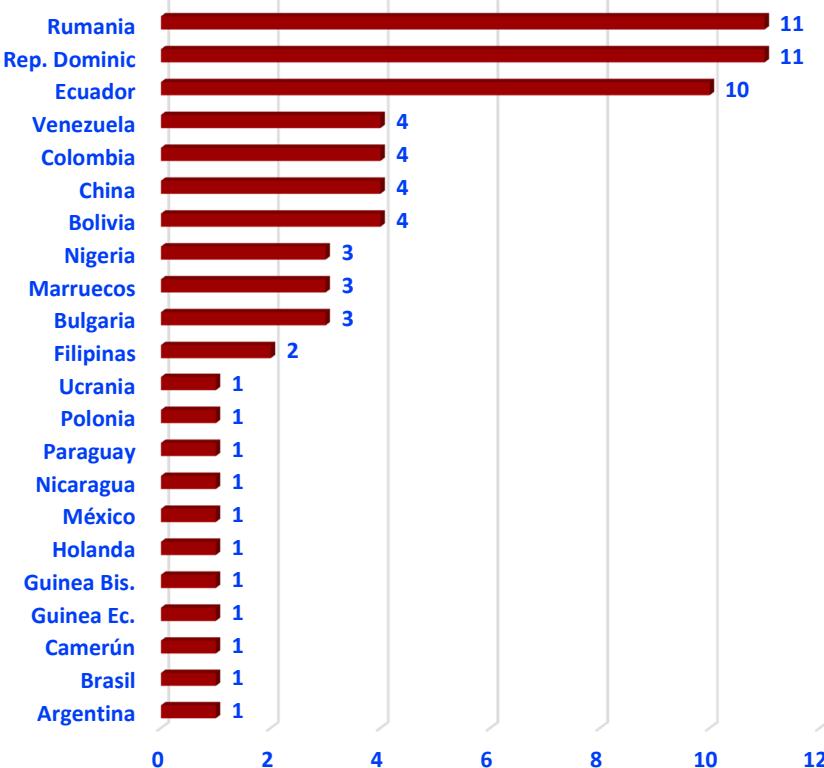
De 294 menores, 211 (72%) tienen nacionalidad española.

Con nacionalidad extranjera fueron 70 menores, lo que representa un 24%.

No se dispone de datos en 13 casos, (4%)

**Nacionalidad menores**

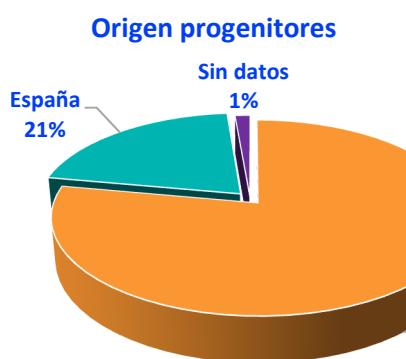
Entre los menores de nacionalidad extranjera destacan los nacionales de República Dominicana y Rumanía (11 notificaciones cada una), Ecuador (10), Bolivia, China, Colombia y Venezuela (con 4 notificaciones cada una).

**Nacionalidad Menores**



### Origen progenitores

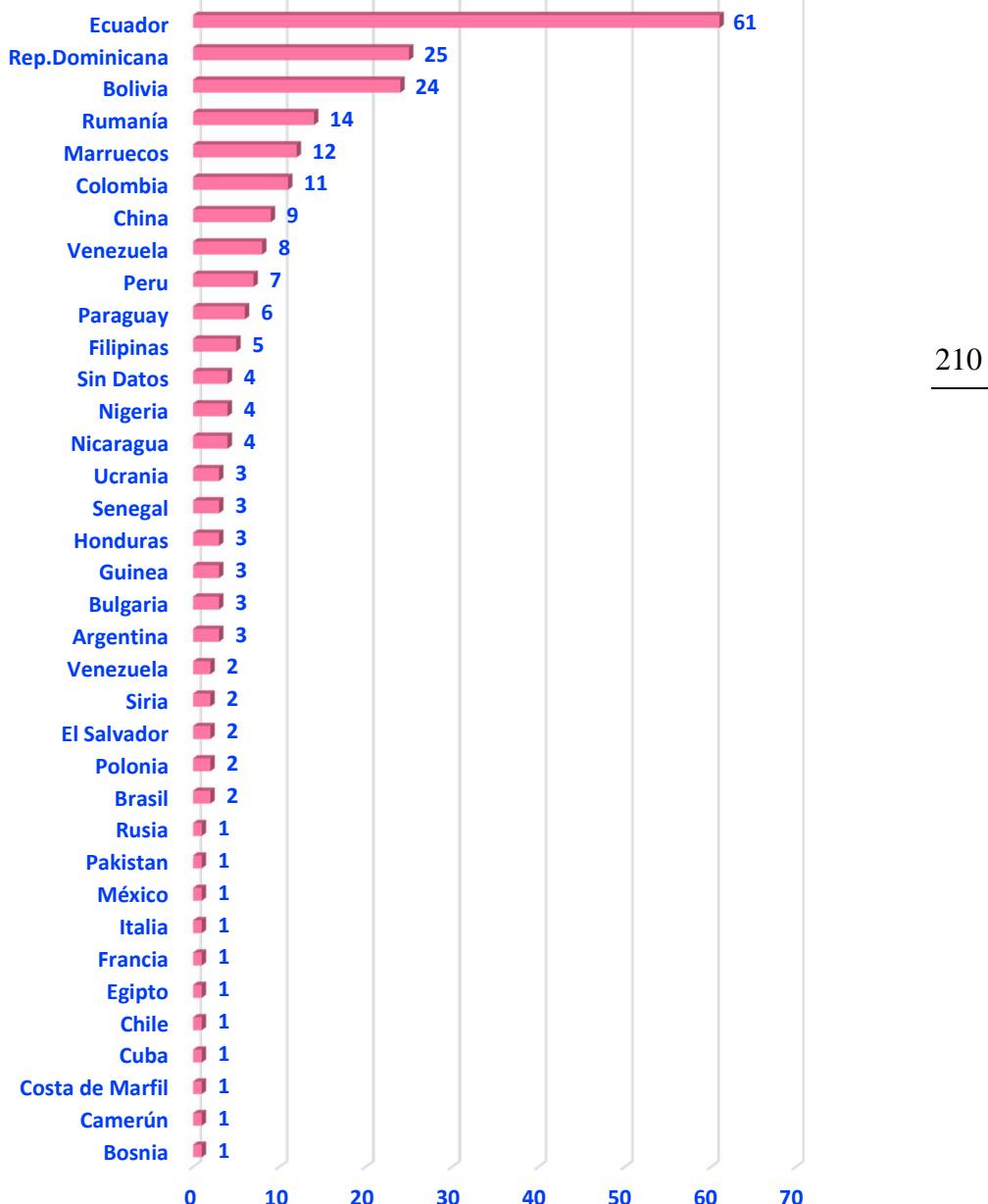
De las 294 notificaciones recibidas, en el 78% los progenitores eran de nacionalidad extranjera y el 21% restante tenían nacionalidad española. No fue posible obtener este dato en un 1 %.



Entre los progenitores de nacionalidad extranjera destacan los nacionales de Ecuador (61 notificaciones), República Dominicana (25), Bolivia (24), Rumanía (14) y Marruecos (11).

Se han registrado un total de 35 nacionalidades diferentes.

### País de origen de las y los progenitores

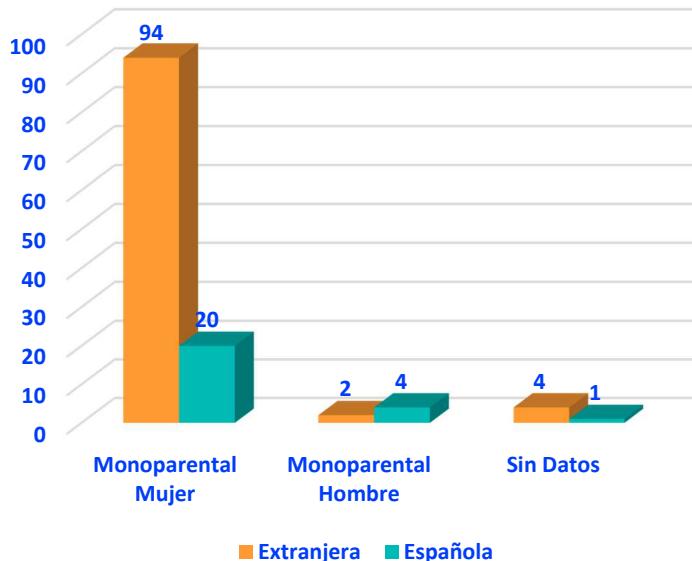


### Familias con responsabilidad familiar no compartida

Se recoge esta variable por el peso que tiene sobre el total de casos notificados.

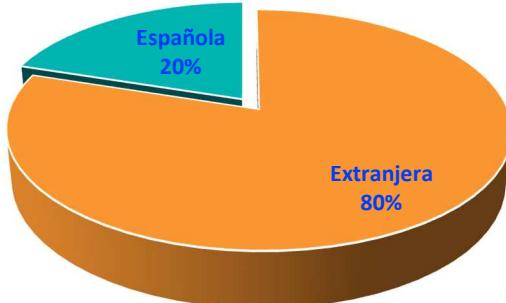
En el 43% de casos sólo había un progenitor. Si valoramos el género sobre este dato, el 91% eran familias monoparentales compuestas por mujer e hijos.

### Familias con responsabilidad familiar no compartida



Sobre el porcentaje anterior el 80% del progenitor o progenitora son de origen extranjero.

### Porcentaje sobre notificaciones





## OBJETIVO 7

PLANIFICACIÓN,  
COORDINACIÓN Y  
MEJORA DE LOS  
SERVICIOS



## 7.1.- PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE MADRID 2016-2019



<b>FINALIDAD</b>	<p>El Ayuntamiento de Madrid, consciente de la importancia estratégica de la infancia y la adolescencia para el presente y futuro de nuestra ciudad, aprobó en la Junta de Gobierno del 20 de octubre de 2016, el III Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid 2016-2019 (PLIAM), que integra toda la política municipal a favor de este sector de población, estableciendo las prioridades y actuaciones a desarrollar en los próximos tres años.</p> <p>El PLIAM se concibe como una herramienta viva y abierta a su permanente revisión y mejora, facilitando y concretando la política local en favor del desarrollo integral y la mejora de la calidad de vida de la infancia y adolescencia residente en la ciudad.</p>
<b>DESTINATARIOS</b>	<p>El PLIAM está dirigido a la población menor de dieciocho años residente en el municipio de Madrid. Incluye, asimismo, actuaciones dirigidas a sus familias o tutores y, en general, a las personas adultas de sus entornos, buscando su colaboración y compromiso para hacer respetar los derechos de la infancia y adolescencia, y para cooperar en la mejora de sus condiciones de vida.</p>
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Para la elaboración del PLIAM (2016-2019) se ha utilizado un método procesual y participativo, contando con distintos actores implicados, internos y externos, incluidas las propias niñas, niños y adolescentes de varios distritos.</p> <p>En una primera etapa, entre abril y mayo de 2016, se procedió a la realización de 19 talleres y reuniones con profesionales y representantes de todas las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento, así como del tejido asociativo directamente implicado en el trabajo con la infancia y la adolescencia.</p> <p>Durante ese mismo periodo se realizaron grupos de discusión con las y los menores de diferentes distritos, con el fin de recabar sus puntos de vista y aportaciones.</p> <pre> graph LR     1[1. Análisis Normativo] --&gt; 2[2. Análisis de la situación de la infancia y adolescencia en la ciudad de Madrid]     2 --&gt; 3[3. Identificación de prioridades]     3 --&gt; 4[4. Establecimiento de la Visión y Misión del PLIAM]     4 --&gt; 5[5. Definición de objetivos estratégicos]     5 --&gt; 6[6. Operativización del PLIAM: Líneas de actuación, medidas, plazos y metas]      3 --&gt; sub1[Recopilación de estadísticas e informes]     3 --&gt; sub2[Grupos de discusión con niñas, niños y adolescentes]      6 --&gt; sub3[Talleres y reuniones con técnicos del Ayuntamiento y entidades del movimiento asociativo]   </pre>

<b>CALENDARIO</b>	<p>Como consecuencia de estos trabajos previos, se elaboró en el mes de mayo un primer borrador del PLIAM con el que se puso en marcha una segunda ronda de consultas, distribuyéndose entre los actores que habían participado en la primera etapa, así como entre otros actores nuevos, se envió a los representantes de los Grupos Políticos de la oposición, a instancia de la Comisión Permanente del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.</p> <p>Como resultado de la segunda ronda de consultas se redactó un segundo borrador del PLIAM, enviado a todos los Concejales Presidentes de distritos y presentado al Consejo de Área de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Ciudad de Madrid, el cual, tras realizar el Análisis de Viabilidad preceptivo para garantizar su sostenibilidad económica, se presentó a aprobación por parte de la Junta de Gobierno.</p>  <pre> graph TD     PB[Primer Borrador MARZO-ABRIL] --&gt; SB[Segundo borrador MAYO]     SB --&gt; TB[Tercer Borrador JUNIO]     TB --&gt; AG[Aprobación en Junta de Gobierno OCTUBRE]     AG --&gt; PB     </pre> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Primer Borrador (Marzo-Abril):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida preliminar de información:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa</li> <li>- Análisis de situación</li> <li>- Talleres y grupos técnicos de trabajo</li> <li>- Grupos de discusión con niños y niñas</li> </ul> </li> </ul> </li> <li><b>Segundo Borrador (Mayo):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión a grupos de trabajo y a Grupos Políticos Municipales</li> <li>• Incorporación de observaciones</li> </ul> </li> <li><b>Tercer Borrador (Junio):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión a Concejales y Concejalas de distrito</li> <li>• Presentación en el Consejo de Área de la Infancia y Adolescencia de Madrid</li> <li>• Incorporación de observaciones</li> </ul> </li> <li><b>Aprobación en Junta de Gobierno (Octubre):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de viabilidad</li> <li>• Remisión a las Áreas de Gobierno</li> <li>• Incorporación de observaciones</li> <li>• Aprobación en Junta de Gobierno</li> <li>• Información al Pleno Municipal</li> </ul> </li> </ul>
<b>PRIORIDADES</b>	<p>Para la elaboración del Plan se realizó un análisis de la situación de la infancia y adolescencia en la ciudad de Madrid, este análisis permitió identificar tres prioridades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1) La igualdad:</b> Poniendo el foco en los distintos tipos de desigualdades que sufren los niños, niñas y adolescentes, con el fin de reducirlas progresivamente hasta su total eliminación.</li> <li><b>2) La visibilidad:</b> Dando más voz a las y los menores, escuchándoles y teniéndoles en cuenta en las deliberaciones y toma de decisiones de cuestiones que les afecten, y haciéndoles, en definitiva, más visibles ante el resto de la sociedad.</li> <li><b>3) La autonomía:</b> diseñando y planificando los recursos de la ciudad, los espacios públicos y la movilidad urbana, de forma que se facilite su uso por los niños, niñas y adolescentes, haciendo de la ciudad un instrumento educativo permanente.</li> </ol>

<b>RETOS</b>	<p>1) <b>La participación infantil y adolescente</b>, incorporando de forma progresiva a las niñas y niños de todos los distritos, contando con la colaboración de los centros educativos y de las asociaciones locales.</p> <p>2) <b>La coordinación y la cooperación en red</b> entre actores que intervienen en torno a la infancia y adolescencia, englobándolos a todos y todas en una Red del Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid (Red PLIAM).</p> <p>3) <b>El impulso de un modelo de intervención más comunitario</b> que tenga en cuenta el entorno y las posibilidades del mismo, para dar respuesta a las necesidades y derechos de la infancia y la adolescencia, potenciando el papel de los distritos municipales.</p> <p>4) <b>La mejora de la gestión de la información y el conocimiento</b> de las realidades de las niñas y los niños, permitiendo diseñar y planificar las políticas locales de infancia y adolescencia de forma más eficaz y eficiente.</p>
<b>ESTRUCTURA</b>	<p>El PLIAM tiene una estructura piramidal, desplegando su <b>misión</b> a través de <b>cinco objetivos estratégicos</b> que se operativizan en <b>6 Líneas de actuación</b>, con un total de <b>167 medidas</b>, cada una de las cuales tiene establecido un plazo y una o varias actuaciones, así como los órganos responsables de su ejecución, al objeto de garantizar la máxima eficacia en su implantación y permitir su adecuado seguimiento y evaluación.</p> 



LÍNEAS DE ACTUACIÓN	<p><b>1. Participación de la infancia y adolescencia</b>, con 24 medidas para dar impulso al ejercicio de este derecho.</p> <p><b>2. Violencias sociales, vulnerabilidad y resiliencia</b>, con 32 medidas que incluyen la ampliación de la red municipal de protección a la infancia y adolescencia, y el refuerzo de las capacidades comunitarias de respuesta a las necesidades de los niños y niñas, haciendo a las comunidades y a los individuos más fuertes.</p> <p><b>3. Familia, educación y sociedad</b>, con 35 medidas para apoyar a estos tres sistemas básicos de socialización, con ayudas y asesoramiento a las familias, actuaciones coordinadas con los centros educativos para mejorar la convivencia y prevenir el acoso escolar, y otras intervenciones dirigidas a la sociedad en general.</p> <p><b>4. Estilos de vida saludables: ocio, cultura y deporte</b>, con 29 medidas para proporcionar a los niños, niñas y adolescentes alternativas de ocio saludables, experiencias que desarrollen su capacidad creativa y sus talentos, y oportunidades para la práctica deportiva.</p> <p><b>5. Entorno urbano saludable y seguro</b>, con 32 medidas dirigidas a aprovechar el potencial educativo de los recursos y espacios de la ciudad, y a facilitar su uso por parte de las y los menores.</p> <p><b>6. Gestión de la información y la calidad</b>, con 15 medidas destinadas a transformar la información de la situación y necesidades de la infancia y adolescencia, en conocimiento mediante el desarrollo de un sistema de información integrado.</p>																																																
PRESUPUESTO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Líneas de Actuación</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>TOTALES</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Participación de la Infancia y la Adolescencia</td><td>201.397</td><td>1.139.602</td><td>1.139.559</td><td>601.479</td><td><b>3.082.037 €</b></td></tr> <tr> <td>Violencia sociales, vulnerabilidad y resiliencia</td><td>29.677.009</td><td>64.173.968</td><td>64.071.468</td><td>34.185.441</td><td><b>192.107.886 €</b></td></tr> <tr> <td>Familia, Educación y Sociedad</td><td>42.583.445</td><td>84.560.712</td><td>84.734.455</td><td>39.256.941</td><td><b>251.135.553 €</b></td></tr> <tr> <td>Estilos de vida: saludables, Ocio, Cultura y Deporte</td><td>24.779.440</td><td>51.403.809</td><td>52.120.905</td><td>30.635.226</td><td><b>158.939.380 €</b></td></tr> <tr> <td>Entorno urbano seguro y saludable</td><td>2.458.673</td><td>7.748.440</td><td>3.056.440</td><td>1.605.673</td><td><b>14.869.226 €</b></td></tr> <tr> <td>Gestión de la información y la calidad</td><td>26.100</td><td>508.420</td><td>268.420</td><td>322.320</td><td><b>1.125.260 €</b></td></tr> <tr> <td><b>TOTALES</b></td><td><b>99.726.064</b></td><td><b>209.534.951</b></td><td><b>205.391.247</b></td><td><b>106.607.080</b></td><td><b>621.259.342 €</b></td></tr> </tbody> </table>	Líneas de Actuación	2016	2017	2018	2019	TOTALES	Participación de la Infancia y la Adolescencia	201.397	1.139.602	1.139.559	601.479	<b>3.082.037 €</b>	Violencia sociales, vulnerabilidad y resiliencia	29.677.009	64.173.968	64.071.468	34.185.441	<b>192.107.886 €</b>	Familia, Educación y Sociedad	42.583.445	84.560.712	84.734.455	39.256.941	<b>251.135.553 €</b>	Estilos de vida: saludables, Ocio, Cultura y Deporte	24.779.440	51.403.809	52.120.905	30.635.226	<b>158.939.380 €</b>	Entorno urbano seguro y saludable	2.458.673	7.748.440	3.056.440	1.605.673	<b>14.869.226 €</b>	Gestión de la información y la calidad	26.100	508.420	268.420	322.320	<b>1.125.260 €</b>	<b>TOTALES</b>	<b>99.726.064</b>	<b>209.534.951</b>	<b>205.391.247</b>	<b>106.607.080</b>	<b>621.259.342 €</b>
Líneas de Actuación	2016	2017	2018	2019	TOTALES																																												
Participación de la Infancia y la Adolescencia	201.397	1.139.602	1.139.559	601.479	<b>3.082.037 €</b>																																												
Violencia sociales, vulnerabilidad y resiliencia	29.677.009	64.173.968	64.071.468	34.185.441	<b>192.107.886 €</b>																																												
Familia, Educación y Sociedad	42.583.445	84.560.712	84.734.455	39.256.941	<b>251.135.553 €</b>																																												
Estilos de vida: saludables, Ocio, Cultura y Deporte	24.779.440	51.403.809	52.120.905	30.635.226	<b>158.939.380 €</b>																																												
Entorno urbano seguro y saludable	2.458.673	7.748.440	3.056.440	1.605.673	<b>14.869.226 €</b>																																												
Gestión de la información y la calidad	26.100	508.420	268.420	322.320	<b>1.125.260 €</b>																																												
<b>TOTALES</b>	<b>99.726.064</b>	<b>209.534.951</b>	<b>205.391.247</b>	<b>106.607.080</b>	<b>621.259.342 €</b>																																												

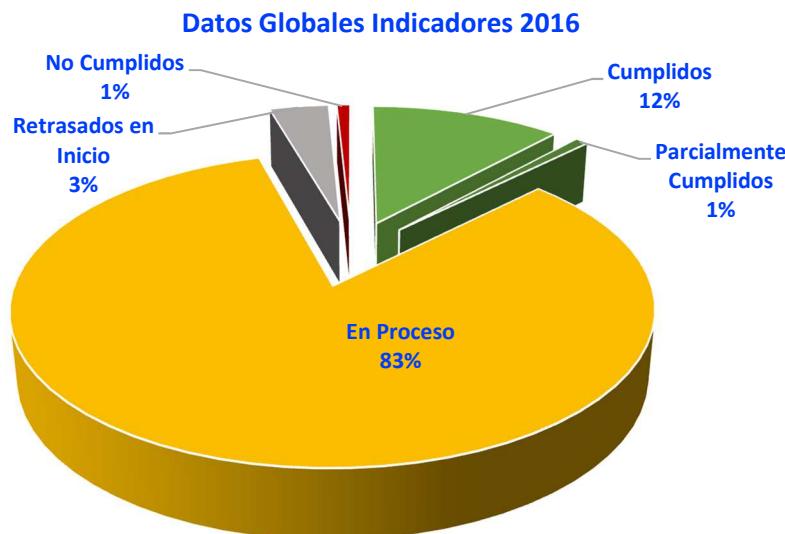


<b>SEGUIMIENTO</b>	<p>En función de las competencias delegadas por la Alcaldesa, corresponde al Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, a través de la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud como organismo competente en la defensa y protección de la infancia, el impulso, la coordinación y la dirección de las actuaciones recogidas en este Plan.</p> <p>No obstante, la complejidad del PLIAM, en el que intervienen una gran diversidad de agentes y recursos, hace necesario establecer mecanismos y estructuras de coordinación de las actuaciones, con el fin de garantizar un correcto seguimiento de las mismas y poder realizar su evaluación.</p> <p><b>El sistema de gestión y coordinación</b> se estructura en los siguientes órganos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Alcaldía:</b> Asume el liderazgo político de PLIAM y garantiza la implantación de la política transversal e integral, que requiere la adecuada respuesta a las necesidades de la infancia y adolescencia.</li> <li><b>2. Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo:</b> Asume la dirección política de las comisiones de gestión y coordinación del PLIAM.</li> <li><b>3. Comisión Técnica:</b> Órgano de gestión y coordinación del PLIAM que, bajo la dirección de la Directora General de Familia e Infancia, incorpora a diversos departamentos del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.</li> <li><b>4. Comisión Interáreas:</b> Órgano de participación sectorial con representación de todas las Áreas de Gobierno y presidida por el Coordinador General de la Alcaldía. El objetivo es garantizar la coordinación entre las administraciones públicas y con la iniciativa social, el <b>Consejo de Área de Atención a la Infancia y la Adolescencia</b> será informado del desarrollo del Plan.</li> </ol>
<b>EVALUACIÓN</b>	<p>El PLIAM (2016-2019) será objeto de los siguientes tipos de evaluación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Evaluación continua</b>, realizando el seguimiento mediante un proceso dinámico en el que se incorporarán nuevas medidas, y se podrán modificar aquellas otras en función de la retroalimentación que se vaya recibiendo en cada etapa.</li> <li><b>2. Evaluación anual</b>, en el mes de julio, en la que se realizará un balance del año (los calendarios del PLIAM se ajustan al calendario escolar), atendiendo tanto a la implementación de las medidas como a los resultados obtenidos.</li> <li><b>3. Evaluación final</b>, entre abril y junio de 2019, procediendo al conjunto del periodo de ejecución y obteniendo conclusiones para la elaboración del siguiente PLIAM.</li> </ol> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <span style="font-size: 1.5em; color: blue;">CONTINUA</span> <p>Realizando el seguimiento mediante un proceso dinámico en el que se incorporarán nuevas medidas y se podrán modificar aquellas otras en función de la retroalimentación que se vaya recibiendo en cada etapa</p> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="font-size: 1.5em; color: green;">ANUAL</span> <p>En el mes de julio, en la que se realizará un balance del año (según el modelo de curso escolar), atendiendo tanto a la implementación de las medidas como a los resultados obtenidos</p> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="font-size: 1.5em; color: green;">FINAL</span> <p>Entre abril y junio de 2019, procediendo al conjunto del periodo de ejecución y obteniendo conclusiones para la elaboración del siguiente PLIAM.</p> </div> </div>



A lo largo del año 2016 estaba prevista la realización de un total de 111 medidas, traducidas en 156 actuaciones con sus 247 indicadores, de los cuales tenían que dar cuenta los diferentes responsables orgánicos.

De esos 247 indicadores a realizar durante el año 2016, 205 (83%) se encuentran en proceso, 29 (12%) aparecen como cumplidos, 9 (3%) figuran retrasados en inicio, 2 (1%) están parcialmente cumplidos y 2 indicadores (1%) permanecen como no cumplidos.

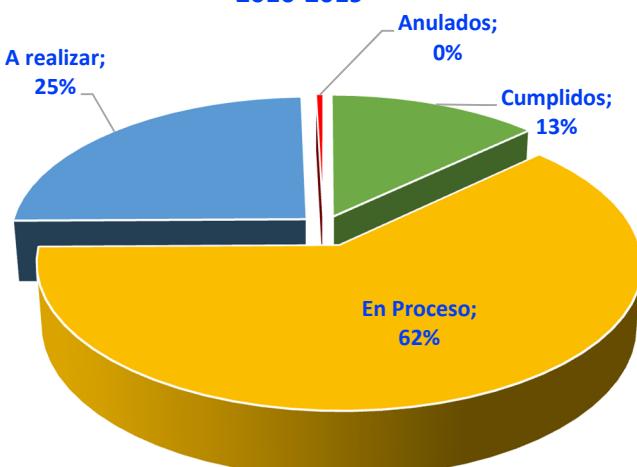


#### SEGUIMIENTO 2016 (REALIZADO EN JULIO DE 2017)

218

Como refleja el gráfico siguiente, de los 453 indicadores que contiene el PLIAM, 280 ya se han iniciado, lo que supone un 62% de indicadores en proceso, 59 (13%) aparecen como cumplidos, 112 (25%) están pendientes de realización y 2 indicadores (0%) figuran como anulados. Es decir, que el 75% del total se ha realizado o está en proceso de realizarse.

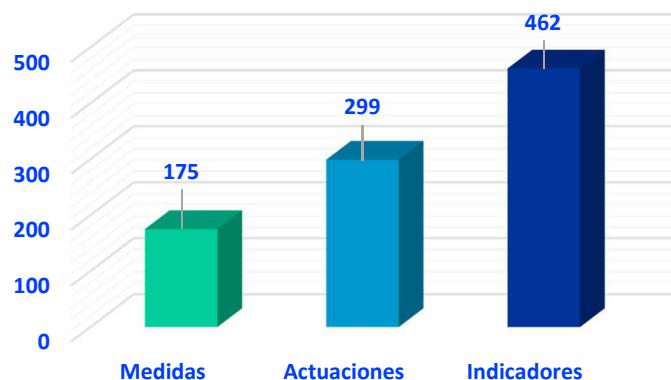
**Grado de Ejecución de los Objetivos del PLIAM  
2016-2019**





A fecha **31 de diciembre de 2017**, el PLIAM se compone de **175 medidas**, contando con 8 medidas nuevas añadidas gracias al carácter dinámico, emergente y de continua mejora del Plan. Estas medidas se traducen en **299 actuaciones** que se llevarán a cabo a lo largo de todo el periodo de vigencia (2016-2019), y se medirán a través de **462 indicadores** (9 más que en el año anterior) diseñados para tal fin.

#### PLIAM a 31 de Diciembre de 2017

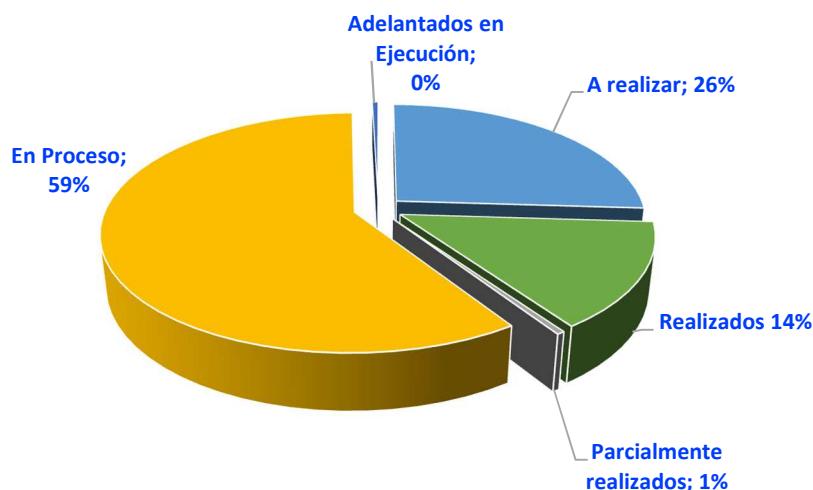


#### SEGUIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Pendientes de recibir todos los datos para el Informe de Análisis y Seguimiento que se publicará en julio de 2018, y como puede observarse en el siguiente gráfico, a 31 de diciembre de 2017, un 59% de los indicadores se encuentran en proceso, un 26% a realizar y un 14% aparecen ya como realizados. Es decir, que un 74% del total de indicadores están siendo o han sido ya ejecutados.

219

#### Indicadores PLIAM a 31 de Diciembre de 2017



### 7.1.1. VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

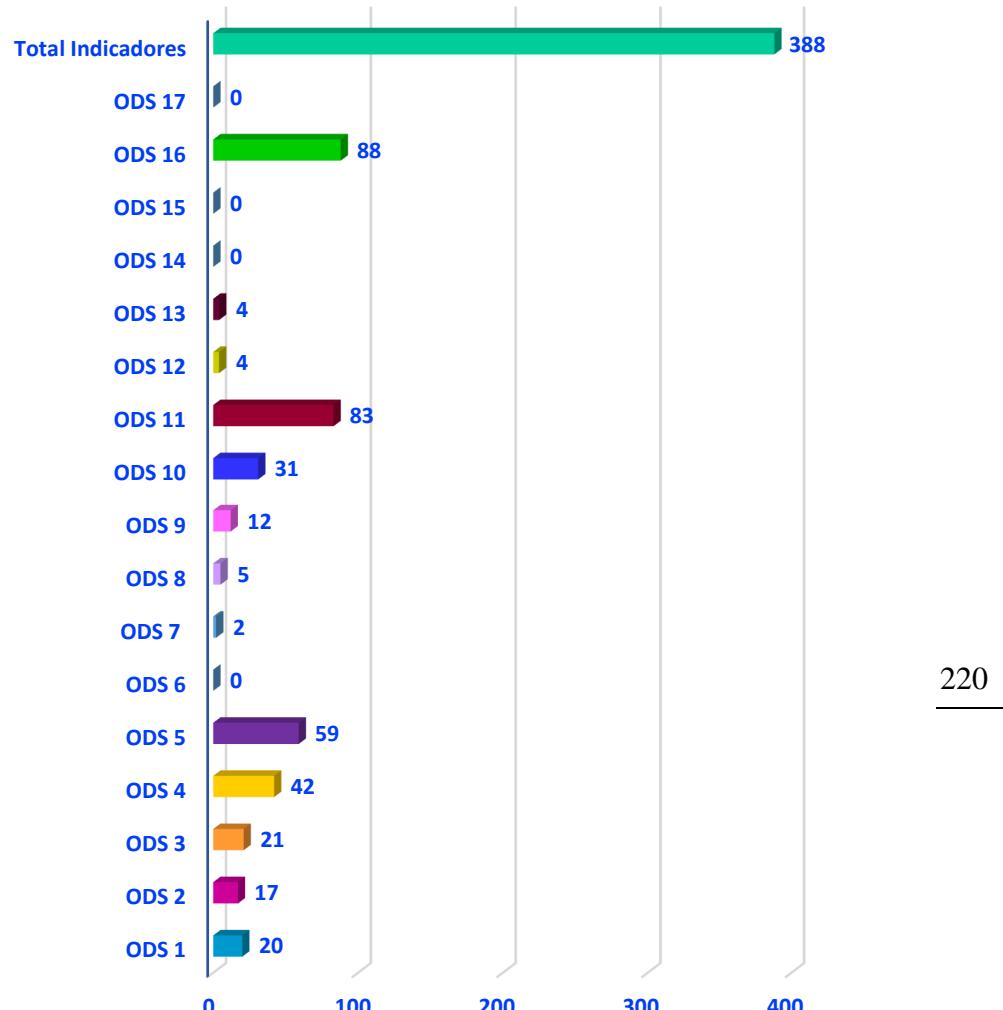
#### VINCULACIÓN PLIAM CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

UNICEF tiene entre sus objetivos, la aplicación real de la Agenda 2030, a través de las Políticas destinadas a la Infancia y la Adolescencia, por parte de las distintas Administraciones Públicas.

El Ayuntamiento de Madrid, como Ciudad Amiga de la Infancia y consciente de la importancia de cumplir con los Objetivos de Desarrollo Social (ODS), ha realizado una serie de reuniones y actividades para el análisis de la vinculación de las metas contenidas en su III Plan Local de Infancia y Adolescencia (PLIAM 2016-2019), con los citados objetivos.

Tras el análisis detallado de cada uno de los indicadores contenidos en las metas, en relación con los Objetivos de la Agenda 2030, se ha podido constatar su coincidencia en 388 indicadores (el 86% del total).

#### Total metas PLIAM relacionadas con ODS





## 7.2.- COORDINACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS COMPETENTES EN MATERIA DE FAMILIA E INFANCIA

### 7.2.1.- COORDINACIÓN CON EL ÁREA DE PROTECCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FAMILIA Y EL MENOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID

<b>FUNDAMENTO</b>	<p>El Sistema de Protección a la Infancia se erige como aquel conjunto de recursos y prestaciones públicas dirigidas a combatir, prevenir o remediar las situaciones de indefensión, desprotección o riesgo en las que se encuentren los y las menores de edad. En la Comunidad de Madrid es la Dirección General de la Familia y el Menor quien asume, en su condición de entidad pública de protección, esta labor que no puede deslindarse del papel imprescindible y necesario de las Entidades Locales que desempeñan su función a través de los Servicios Sociales. En el caso de nuestro municipio son los Servicios de Atención Social Primaria y los Centros de Atención a la Infancia (CAI) quienes conforman el Sistema Público de Protección del Ayuntamiento de Madrid. De ahí la necesidad de que exista una conjunción de criterios y una coordinación constante de las actuaciones entre ambas instituciones que garantice no sólo la eficacia de los servicios sino la mejor atención a las y los menores madrileños y a sus familias.</p>
<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN</b>	<p>Los Servicios Sociales Municipales, responsables de la prevención y la atención a menores y sus familias en situación de riesgo, actúan para preservar la convivencia del o la menor con su familia. En los casos de riesgo grave y presunto desamparo son los Centros de Atención a la Infancia, como servicios de atención social especializada, los competentes para tratar estas situaciones.</p> <p>Cuando se valora un posible desamparo que obliga a promover la separación temporal del o la menor de su familia mediante una medida de protección, los Centros de Atención a la Infancia informan de esta situación a las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF) en las que participan técnicos y técnicas del Área de Protección de la Dirección General de la Familia y el Menor. Las Comisiones de Apoyo Familiar son órganos colegiados de ámbito distrital establecidos en la Ley de Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, y en los que participan además de los técnicos y técnicas del Área de Protección, de los Centros de Atención a la Infancia y de los servicios Sociales de Atención Social Primaria, otros y otras profesionales del ámbito educativo y sanitario, y miembros del movimiento asociativo que puedan estar trabajando con la familia y el o la menor afectada. Es a través de estas Comisiones de Apoyo Familiar como se realiza la coordinación directa de todos y todas las profesionales para la valoración y propuestas de medida de protección y seguimiento de los casos, unificando criterios y optimizando la protección de los y las menores de nuestra ciudad.</p> <p>Para la asunción de una medida de protección sobre un o una menor es necesaria la instrucción previa de un expediente administrativo de protección. Dicha instrucción es asumida por los Técnicos y Técnicas del Área de Protección del Menor de la Dirección General de la Familia y el Menor, quienes valoran la información (aportada por las Comisiones de Apoyo Familiar, Servicios Sociales Municipales, Educación, Salud y otros agentes sociales) y realizan la propuesta que será estudiada por el Pleno de la Comisión de Tutela del Menor para, si procede, acordar la medida correspondiente.</p>



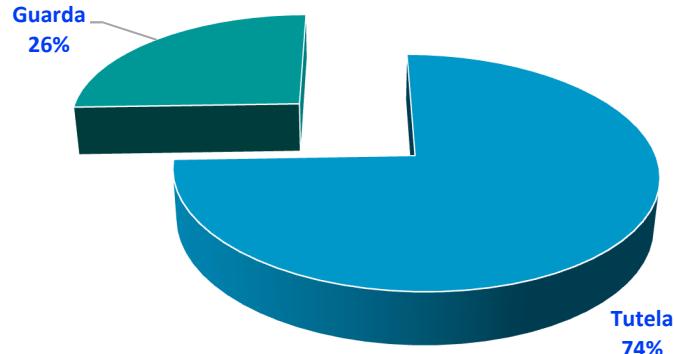
**MEDIDAS DE  
PROTECCIÓN  
ADOPTADAS EN  
2017 POR LA  
COMISIÓN DE  
TUTELA DEL  
MENOR**

La Comisión de Tutela del Menor de la Comunidad de Madrid ha adoptado a lo largo de 2017 un total de 380 medidas de protección, de las cuales el 74% son medidas de tutela y el 26% de guarda.

DISTRITO	TUTELA		GUARDA		Total de Medidas
	Acogimiento Familiar	Acogimiento Residencial	Acogimiento Familiar	Acogimiento Familiar	
Arganzuela	2	5	1	9	17
Barajas	2	2	0	1	5
Carabanchel	16	14	4	5	39
Centro	6	7	0	2	15
Chamartín	3	1	0	0	4
Chamberí	1	7	1	0	9
Ciudad Lineal	10	5	2	5	22
Fuencarral- El Pardo	6	12	0	6	24
Hortaleza	4	2	1	2	9
Latina	6	11	0	8	25
Moncloa - Aravaca	2	3	2	1	8
Moratalaz	5	8	0	9	22
Puente de Vallecas	19	25	3	12	59
Retiro	5	4	0	1	10
Salamanca	3	0	0	0	3
San Blas - Canillejas	4	8	1	0	13
Tetuán	0	20	2	1	23
Usera	9	15	0	6	30
Vicálvaro	3	4	1	3	11
Villa de Vallecas	2	4	0	4	10
Villaverde	4	14	0	4	22
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>171</b>	<b>18</b>	<b>79</b>	<b>380</b>

**MEDIDAS DE  
PROTECCIÓN  
ADOPTADAS EN 2017  
POR LA COMISIÓN DE  
TUTELA DEL MENOR**

Tipos de Medidas adoptadas en 2017



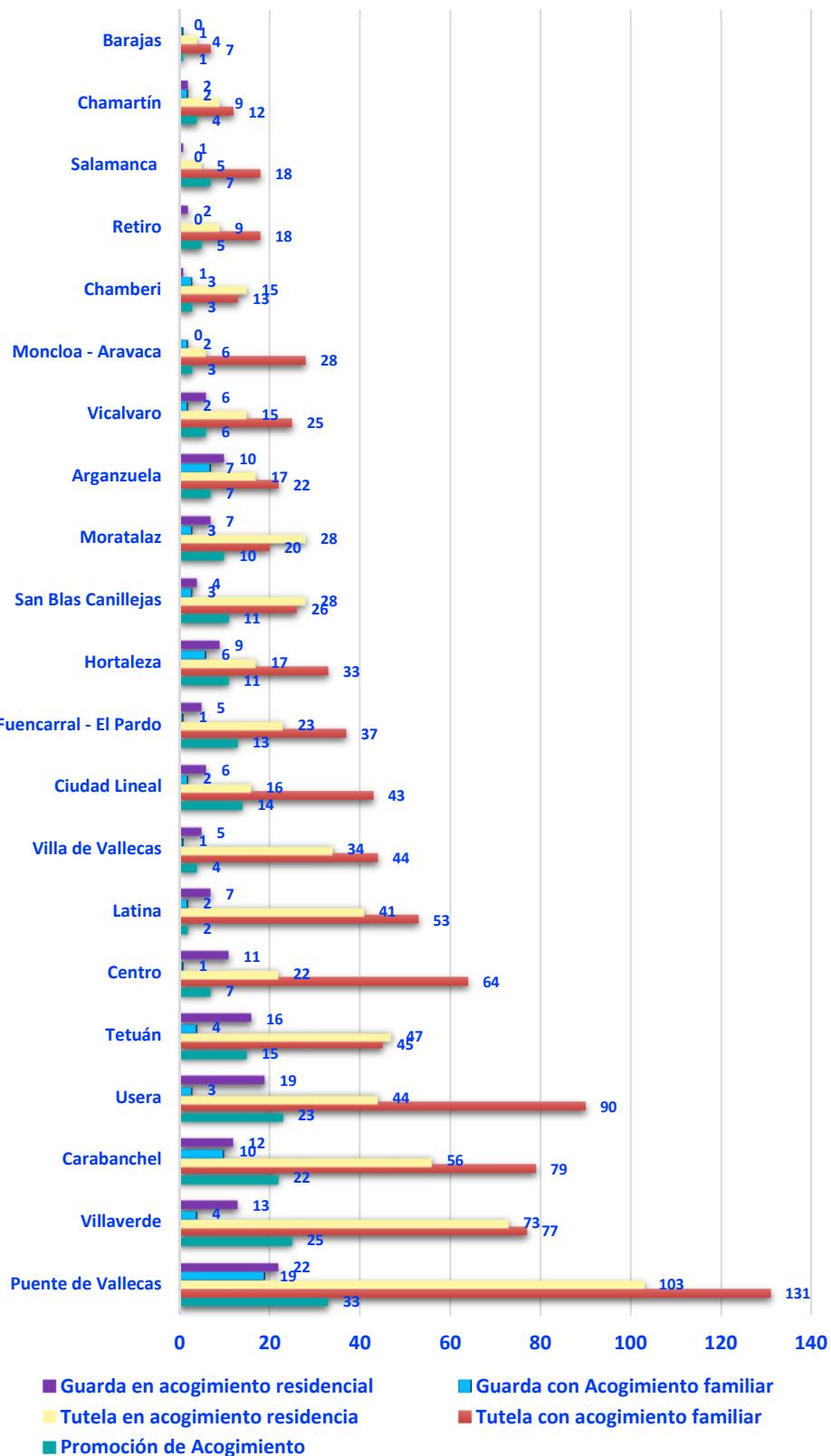
<b>MEDIDAS ACTIVAS DE PROTECCIÓN A 31.12.2017</b>	<p>A finales de 2017 en la Ciudad de Madrid se encontraban 1.957 medidas activas de protección. Además de estas 1.957 medidas activas de protección, se encontraban 1.146 expedientes abiertos de medidas de protección en estudio.</p> <table border="1"> <caption><b>Distribución y tipo de Medida de Protección Activa a 31 de Diciembre de 2017 por distrito</b></caption> <thead> <tr> <th rowspan="2">DISTRITRO</th><th rowspan="2">PROMOCIÓN ACOGIM.</th><th colspan="2">TUTELA</th><th colspan="2">GUARDA</th><th rowspan="2">TOTAL MEDIDAS</th><th rowspan="2">EXP. SIN MEDIDA</th></tr> <tr> <th>ACOGIM. FAMILIAR</th><th>ACOGIM. RESIDENCIAL</th><th>ACOGIM. FAMILIAR</th><th>ACOGIM. RESIDENCIAL</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ARGANZUELA</td><td>7</td><td>22</td><td>17</td><td>7</td><td>10</td><td>63</td><td>22</td></tr> <tr> <td>BARAJAS</td><td>1</td><td>7</td><td>4</td><td>1</td><td>0</td><td>13</td><td>11</td></tr> <tr> <td>CARABANCHEL</td><td>22</td><td>79</td><td>56</td><td>10</td><td>12</td><td>179</td><td>75</td></tr> <tr> <td>CENTRO</td><td>7</td><td>64</td><td>22</td><td>1</td><td>11</td><td>105</td><td>17</td></tr> <tr> <td>CHAMARTÍN</td><td>4</td><td>12</td><td>9</td><td>2</td><td>2</td><td>29</td><td>33</td></tr> <tr> <td>CHAMBERÍ</td><td>3</td><td>13</td><td>15</td><td>3</td><td>1</td><td>35</td><td>17</td></tr> <tr> <td>CIUDAD LINEAL</td><td>14</td><td>43</td><td>16</td><td>2</td><td>6</td><td>81</td><td>48</td></tr> <tr> <td>FUENCARRAL-EL PARDO</td><td>13</td><td>37</td><td>23</td><td>1</td><td>5</td><td>79</td><td>74</td></tr> <tr> <td>HORTALEZA</td><td>11</td><td>33</td><td>17</td><td>6</td><td>9</td><td>76</td><td>32</td></tr> <tr> <td>LATINA</td><td>2</td><td>53</td><td>41</td><td>2</td><td>7</td><td>105</td><td>107</td></tr> <tr> <td>MONCLOA-ARAVACA</td><td>3</td><td>28</td><td>6</td><td>2</td><td>0</td><td>39</td><td>15</td></tr> <tr> <td>MORATALAZ</td><td>10</td><td>20</td><td>28</td><td>3</td><td>7</td><td>68</td><td>40</td></tr> <tr> <td>PUENTE DE VALLECAS</td><td>33</td><td>131</td><td>103</td><td>19</td><td>22</td><td>308</td><td>130</td></tr> <tr> <td>RETIRO</td><td>5</td><td>18</td><td>9</td><td>0</td><td>2</td><td>34</td><td>7</td></tr> <tr> <td>SALAMANCA</td><td>7</td><td>18</td><td>5</td><td>0</td><td>1</td><td>31</td><td>8</td></tr> <tr> <td>SAN BLÁS</td><td>11</td><td>26</td><td>28</td><td>3</td><td>4</td><td>72</td><td>71</td></tr> <tr> <td>TETUÁN</td><td>15</td><td>45</td><td>47</td><td>4</td><td>16</td><td>127</td><td>139</td></tr> <tr> <td>USERA</td><td>23</td><td>90</td><td>44</td><td>3</td><td>19</td><td>179</td><td>159</td></tr> <tr> <td>VICálVARO</td><td>6</td><td>25</td><td>15</td><td>2</td><td>6</td><td>54</td><td>29</td></tr> <tr> <td>VILLA DE VALLECAS</td><td>4</td><td>44</td><td>34</td><td>1</td><td>5</td><td>88</td><td>57</td></tr> <tr> <td>VILLAVERDE</td><td>25</td><td>77</td><td>73</td><td>4</td><td>13</td><td>192</td><td>55</td></tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td><td><b>226</b></td><td><b>885</b></td><td><b>612</b></td><td><b>76</b></td><td><b>158</b></td><td><b>1957</b></td><td><b>1146</b></td></tr> </tbody> </table>	DISTRITRO	PROMOCIÓN ACOGIM.	TUTELA		GUARDA		TOTAL MEDIDAS	EXP. SIN MEDIDA	ACOGIM. FAMILIAR	ACOGIM. RESIDENCIAL	ACOGIM. FAMILIAR	ACOGIM. RESIDENCIAL	ARGANZUELA	7	22	17	7	10	63	22	BARAJAS	1	7	4	1	0	13	11	CARABANCHEL	22	79	56	10	12	179	75	CENTRO	7	64	22	1	11	105	17	CHAMARTÍN	4	12	9	2	2	29	33	CHAMBERÍ	3	13	15	3	1	35	17	CIUDAD LINEAL	14	43	16	2	6	81	48	FUENCARRAL-EL PARDO	13	37	23	1	5	79	74	HORTALEZA	11	33	17	6	9	76	32	LATINA	2	53	41	2	7	105	107	MONCLOA-ARAVACA	3	28	6	2	0	39	15	MORATALAZ	10	20	28	3	7	68	40	PUENTE DE VALLECAS	33	131	103	19	22	308	130	RETIRO	5	18	9	0	2	34	7	SALAMANCA	7	18	5	0	1	31	8	SAN BLÁS	11	26	28	3	4	72	71	TETUÁN	15	45	47	4	16	127	139	USERA	23	90	44	3	19	179	159	VICálVARO	6	25	15	2	6	54	29	VILLA DE VALLECAS	4	44	34	1	5	88	57	VILLAVERDE	25	77	73	4	13	192	55	<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>885</b>	<b>612</b>	<b>76</b>	<b>158</b>	<b>1957</b>	<b>1146</b>
DISTRITRO	PROMOCIÓN ACOGIM.			TUTELA		GUARDA				TOTAL MEDIDAS	EXP. SIN MEDIDA																																																																																																																																																																																		
		ACOGIM. FAMILIAR	ACOGIM. RESIDENCIAL	ACOGIM. FAMILIAR	ACOGIM. RESIDENCIAL																																																																																																																																																																																								
ARGANZUELA	7	22	17	7	10	63	22																																																																																																																																																																																						
BARAJAS	1	7	4	1	0	13	11																																																																																																																																																																																						
CARABANCHEL	22	79	56	10	12	179	75																																																																																																																																																																																						
CENTRO	7	64	22	1	11	105	17																																																																																																																																																																																						
CHAMARTÍN	4	12	9	2	2	29	33																																																																																																																																																																																						
CHAMBERÍ	3	13	15	3	1	35	17																																																																																																																																																																																						
CIUDAD LINEAL	14	43	16	2	6	81	48																																																																																																																																																																																						
FUENCARRAL-EL PARDO	13	37	23	1	5	79	74																																																																																																																																																																																						
HORTALEZA	11	33	17	6	9	76	32																																																																																																																																																																																						
LATINA	2	53	41	2	7	105	107																																																																																																																																																																																						
MONCLOA-ARAVACA	3	28	6	2	0	39	15																																																																																																																																																																																						
MORATALAZ	10	20	28	3	7	68	40																																																																																																																																																																																						
PUENTE DE VALLECAS	33	131	103	19	22	308	130																																																																																																																																																																																						
RETIRO	5	18	9	0	2	34	7																																																																																																																																																																																						
SALAMANCA	7	18	5	0	1	31	8																																																																																																																																																																																						
SAN BLÁS	11	26	28	3	4	72	71																																																																																																																																																																																						
TETUÁN	15	45	47	4	16	127	139																																																																																																																																																																																						
USERA	23	90	44	3	19	179	159																																																																																																																																																																																						
VICálVARO	6	25	15	2	6	54	29																																																																																																																																																																																						
VILLA DE VALLECAS	4	44	34	1	5	88	57																																																																																																																																																																																						
VILLAVERDE	25	77	73	4	13	192	55																																																																																																																																																																																						
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>885</b>	<b>612</b>	<b>76</b>	<b>158</b>	<b>1957</b>	<b>1146</b>																																																																																																																																																																																						



**Distribución de los distritos por Medidas de Protección  
Activas en 2017**

**MENORES CON  
MEDIDAS DE  
PROTECCIÓN A  
31.12.2017**

224





<p><b>OTRAS ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN CON EL ÁREA DE PROTECCIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID</b></p>	<p>Con el objetivo de conseguir una mayor eficacia en la detección del maltrato en la población infantil, la Dirección general de la Familia y el Menor de la Comunidad de Madrid, y la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud del Ayuntamiento de Madrid, de forma conjunta llevan a cabo unas “jornadas de actualización” dirigidas a aquellos profesionales que, por su posición estratégica, son susceptibles de detectar con mayor rapidez y eficacia a los menores en riesgo, concretamente profesionales de los servicios sociales, sanitarios y educativos.</p> <p>Las jornadas, de dos días de duración, se destinan a facilitar conocimientos que permitan detectar situaciones de riesgo y maltrato infantil en sus diferentes formas y dar a conocer el sistema de protección a la infancia en la Comunidad de Madrid y las intervenciones que se realizan desde los diferentes ámbitos de atención a la infancia.</p> <p>Durante 2017 se han llevado a cabo 3 acciones formativas:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #005a99; color: white; text-align: center;">CURSO</th><th style="background-color: #005a99; color: white; text-align: center;">FECHAS</th><th style="background-color: #005a99; color: white; text-align: center;">Nº PARTICIPANTES</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATENCIÓN AL MALTRATO INFANTIL DESDE EL ÁMBITO SANITARIO</td><td>31 de enero y 1 y 2 de febrero de 2017</td><td>80</td></tr> <tr> <td>CURSO DE PEDIATRÍA SOCIAL</td><td>7, 8 y 9 de marzo de 2017</td><td>100</td></tr> <tr> <td>JORNADAS DE MALTRATO INFANTIL</td><td>3 y 4 de octubre de 2017</td><td>92</td></tr> </tbody> </table> <p>Además, dentro del plan de formación de la Comunidad de Madrid, se ha participado en el Curso LEGISLACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE MENORES, dirigido al personal de los Centros de Protección, durante los días 11, 12, 13 y 14 de septiembre de 2017, con una participación de 25 personas</p>	CURSO	FECHAS	Nº PARTICIPANTES	ATENCIÓN AL MALTRATO INFANTIL DESDE EL ÁMBITO SANITARIO	31 de enero y 1 y 2 de febrero de 2017	80	CURSO DE PEDIATRÍA SOCIAL	7, 8 y 9 de marzo de 2017	100	JORNADAS DE MALTRATO INFANTIL	3 y 4 de octubre de 2017	92
CURSO	FECHAS	Nº PARTICIPANTES											
ATENCIÓN AL MALTRATO INFANTIL DESDE EL ÁMBITO SANITARIO	31 de enero y 1 y 2 de febrero de 2017	80											
CURSO DE PEDIATRÍA SOCIAL	7, 8 y 9 de marzo de 2017	100											
JORNADAS DE MALTRATO INFANTIL	3 y 4 de octubre de 2017	92											



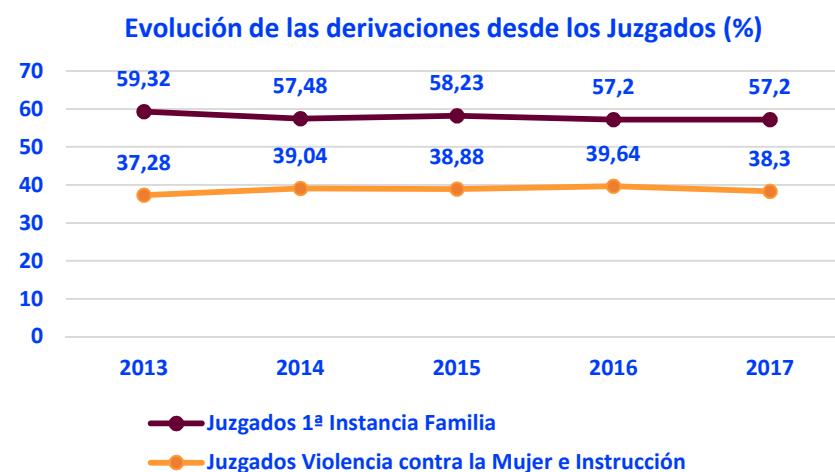
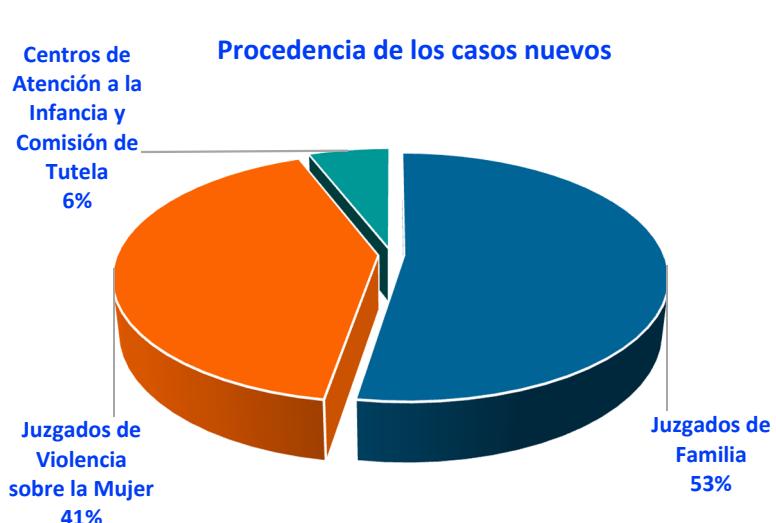
## 7.2.2.- COORDINACIÓN CON EL SISTEMA JUDICIAL DE MADRID

<p><b>FUNDAMENTO</b></p> <p>La conflictividad y/o violencia en el ámbito familiar y doméstico, por su carácter multicausal, requiere un tratamiento interdisciplinar y global en el que se aborden la distintas dimensiones del problema que tiene consecuencias muy negativas para la convivencia, seguridad y desarrollo integral de muchas personas, y en particular de los menores, siendo imprescindible un abordaje judicial y social de este problema.</p> <p>Por ello, en 2005 el Ayuntamiento de Madrid y el Decanato de los Juzgados de Madrid, suscribieron un Convenio para el desarrollo de programas de prevención y tratamiento de la conflictividad y/o violencia en el ámbito familiar, cuyo objetivo es establecer un marco de colaboración institucional entre los servicios sociales municipales y el poder judicial para mejorar la calidad de la atención que se prestan a los ciudadanos en situación de conflictividad familiar.</p> <p>Este Convenio obedece a la voluntad de ambas instituciones de articular de forma coordinada respuestas a situaciones familiares conflictivas diversas, originadas por crisis, y rupturas que derivan, en un creciente número de casos, de situaciones de riesgo y desprotección para alguno o varios de los miembros del núcleo familiar</p>	<p><b>ÁMBITOS DE COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN</b></p> <p>En este marco de coordinación entre ambas instituciones, la colaboración actual se concreta especialmente en los siguientes servicios de apoyo a familias y menores promovidos por la Dirección General de Familia e Infancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto de Información sobre Mediación Familiar (PIM) que el Ayuntamiento facilita en la sede de los Juzgados de Familia.</li> <li>• Desarrollo del proceso de Mediación Familiar en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) en los casos informados en Juzgados que aceptan el recurso (mediación intrajudicial).</li> <li>• Intervención desde los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) para facilitar el régimen de comunicación y visitas establecido judicialmente en las situaciones de grave conflicto familiar.</li> <li>• Colaboración en la atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares y prevención de las relaciones de violencia en estas, en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)</li> <li>• Intervención y coordinación de actuaciones en los Centros de Atención a la Infancia (CAI) de situaciones de menores en grave riesgo social.</li> </ul>
--	---



### ACTUACIONES DE COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN

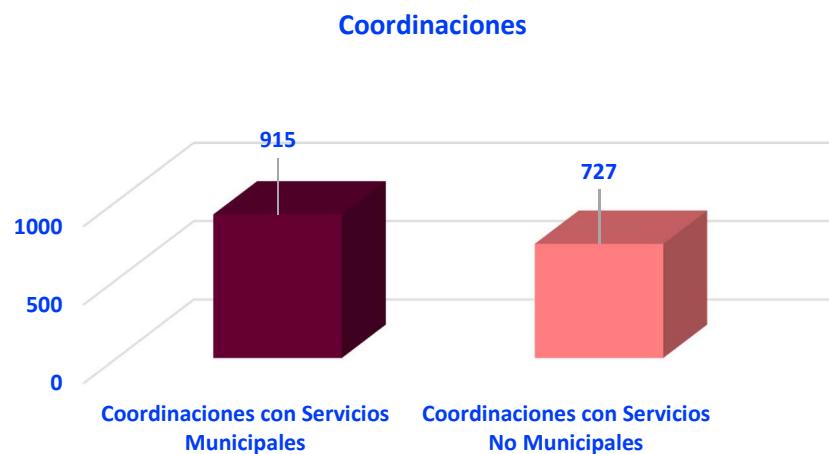
El porcentaje de derivaciones desde juzgados de violencia contra la mujer e instrucción y juzgados de Familia es bastante estable a lo largo de los últimos años.



En los últimos dos años ha habido un incremento progresivo del 34,8% en el número de informes elaborados en los PEF y emitidos a los juzgados

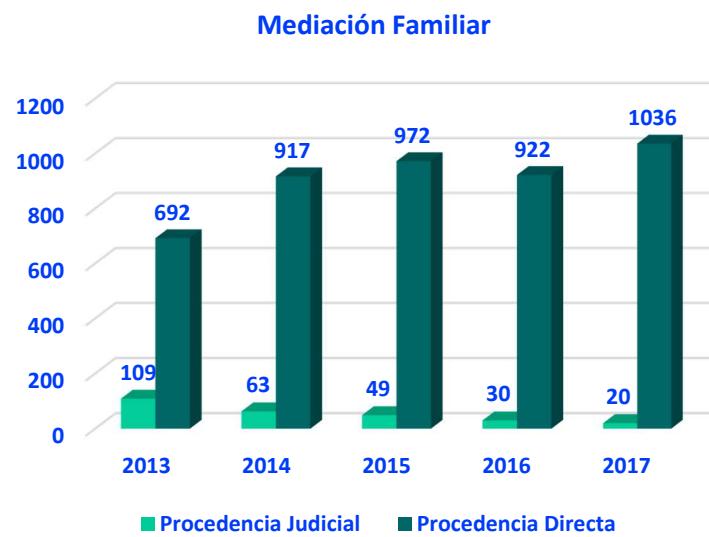


El trabajo con las familias derivadas desde el ámbito judicial genera la necesidad de realizar coordinaciones con recursos de índole diversa para su optimización.



### Derivaciones a Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

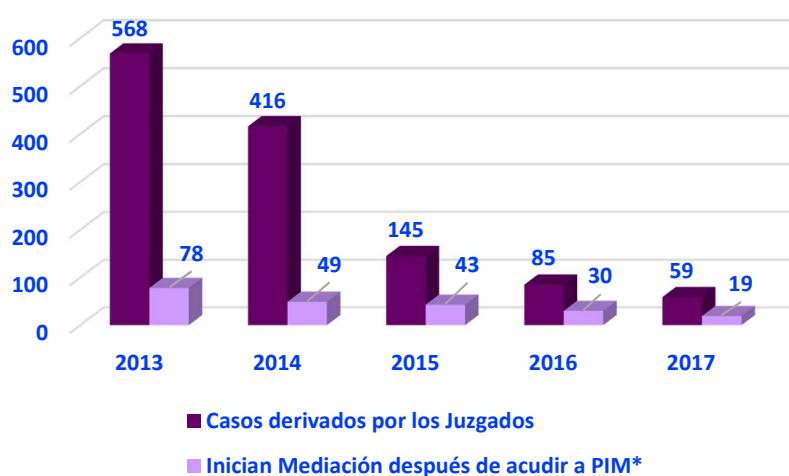
La gran mayoría de las mediaciones familiares que se realizan en los CAF provienen de la demanda directa con un crecimiento progresivo, al contrario de la disminución que están teniendo las demandas procedentes del sistema judicial.



228

### Mediación de procedencia Judicial

Sin embargo, aunque las derivaciones judiciales han disminuido considerablemente, el porcentaje de los casos que inician un proceso de mediación es mayor pasando de un 13,3 en 2013 a un 35,3% en 2016, lo que muestra la adecuada indicación de éstas.





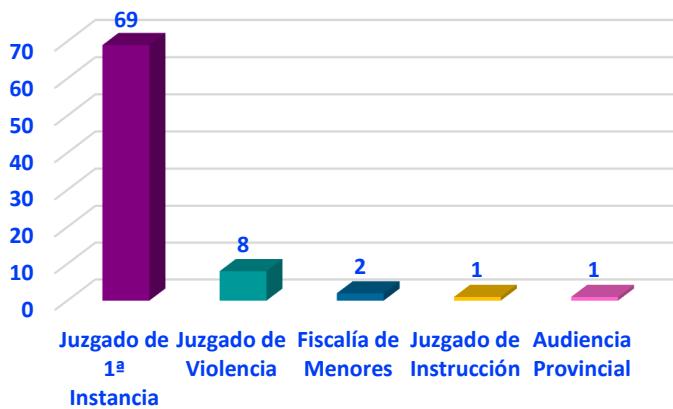
Durante 2017, los juzgados de primera instancia e instrucción han derivado a los CAF, 65 casos para intervención familiar ante conflictos graves en situaciones de divorcio y separación.

**Derivaciones para intervención familiar desde el ámbito judicial**



Los CAF han realizado 81 informes a demanda judicial sobre la intervención realizada.

**Informes realizados por CAF a los Juzgados**



### 7.2.3.- CONSEJOS LOCALES DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

<b>MISIÓN</b>	<p>Los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid son órganos colegiados de coordinación, regulados normativamente por la Ley 18/1999 y los Decretos 64/2001, 179/2003 y 180/2003, que inciden en la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Su funcionamiento aglutina a todas las administraciones con competencia en el área de la infancia y la adolescencia, así como a las entidades de la iniciativa social que trabajan con ella.</p> <p>En la ciudad de Madrid, además del Consejo de Área, estarían los denominados Consejos cuyo ámbito territorial corresponde a un distrito municipal.</p>
---------------	--



<b>FUNCIONES</b>	<p><b>1. De coordinación institucional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informar previa y preceptivamente la elaboración del Plan de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Entidad Local.</li> <li>b) Proponer actuaciones al Consejo de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.</li> <li>c) Elaborar el inventario de recursos destinados a la infancia y la adolescencia, y proponer cuantas sugerencias considere oportunas.</li> <li>d) Canalizar las propuestas y sugerencias de la iniciativa social o de las distintas Administraciones Públicas.</li> <li>e) Propiciar la coordinación interinstitucional en lo referente a la implantación de políticas orientadas a la infancia y la adolescencia.</li> </ul> <p><b>2. De fomento de la participación, de la sensibilización y de la formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ofrecer a los menores un cauce de participación institucional.</li> <li>b) Impulsar la unificación de criterios y actuaciones, y contribuir a la sensibilización y formación de las y los profesionales que desarrollan su actividad con menores.</li> <li>c) Promover el interés y la participación comunitaria en los aspectos generales de atención a la infancia y la adolescencia.</li> </ul> <p><b>3. De promoción de derechos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Impulsar el cumplimiento de los derechos de la infancia y la adolescencia.</li> <li>b) Promover aquellas actuaciones que contribuyan a la superación de las causas de las infracciones relativas a la vulneración de los derechos de los menores.</li> </ul> <p><b>4. De prevención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Promover el estudio de la situación de la infancia y la adolescencia.</li> <li>b) Ordenar, según prioridad, las necesidades detectadas.</li> <li>c) Elaborar, implantar y evaluar programas tendentes a satisfacer dichas necesidades.</li> </ul> <p><b>5. De detección de la dificultad social:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Colaborar en el desarrollo e implantación de protocolos de detección, derivación e intervención con menores en situación de dificultad social.</li> <li>b) Establecer canales de comunicación eficaces que permitan disponer de un Sistema de Información para la Protección de las y los menores.</li> </ul> <p><b>6. De Intervención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conocer el número de propuestas sobre medidas legales de protección.</li> <li>b) Garantizar la colaboración, de las y los profesionales de las distintas redes y servicios implicados, en el tratamiento de las situaciones individuales de desprotección de los niños, niñas y los adolescentes.</li> </ul>
------------------	---



<b>COMPOSICIÓN</b>	<p>Están formados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidencia: El o la concejala del distrito.</li> <li>- Vicepresidencia: Corresponde, anual y rotatoriamente, a los vocales pertenecientes a los respectivos Servicios de Educación y Sanidad.</li> <li>- Secretaría: Jefes/as de Departamento de los Servicios Sociales de los distritos.</li> <li>- Vocales: Procedentes de las distintas entidades con la siguiente distribución: Doce vocales de las administraciones (cinco técnicos locales: tres representando la administración educativa en sus ámbitos de Infantil, Primaria y Secundaria, tres a la sanitaria en sus campos de Atención Primaria, Especializada y Salud Mental, uno de la Dirección General de la Familia y el Menor de la Comunidad de Madrid, y tres de las entidades de la Iniciativa Social.</li> </ul>																																		
<b>FUNCIONAMIENTO DE LOS CONSEJOS LOCALES DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE MADRID EN 2017</b>	<p>Durante el año 2017 se realizaron 31 sesiones Plenarias en 16 distritos (reactivándose en este año en 1 de ellos: el Distrito de Salamanca).</p> <p>Se han aprobado 4 Normas de Organización y Funcionamiento por parte de sus correspondientes Consejos Locales, y 10 de las 11 aprobadas en el año 2016, lo han sido definitivamente por el Consejo de la Comunidad de Madrid como órgano competente.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">REUNIONES CELEBRADAS POR LOS CONSEJOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA DE LOS DIFERENTES DISTRITOS MUNICIPALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centro</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Retiro</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Chamartín</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Tetuán</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Chamberí</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Moncloa - Aravaca</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Latina</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Puente de Vallecas</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Moratalaz</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Ciudad Lineal</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Hortaleza</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Villa de Vallecas</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>San Blas - Canillejas</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Barajas</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Salamanca</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>31</b></td> </tr> </tbody> </table>	REUNIONES CELEBRADAS POR LOS CONSEJOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA DE LOS DIFERENTES DISTRITOS MUNICIPALES		Centro	2	Retiro	3	Chamartín	1	Tetuán	1	Chamberí	2	Moncloa - Aravaca	1	Latina	3	Puente de Vallecas	3	Moratalaz	1	Ciudad Lineal	2	Hortaleza	0	Villa de Vallecas	3	San Blas - Canillejas	2	Barajas	3	Salamanca	3	<b>Total</b>	<b>31</b>
REUNIONES CELEBRADAS POR LOS CONSEJOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA DE LOS DIFERENTES DISTRITOS MUNICIPALES																																			
Centro	2																																		
Retiro	3																																		
Chamartín	1																																		
Tetuán	1																																		
Chamberí	2																																		
Moncloa - Aravaca	1																																		
Latina	3																																		
Puente de Vallecas	3																																		
Moratalaz	1																																		
Ciudad Lineal	2																																		
Hortaleza	0																																		
Villa de Vallecas	3																																		
San Blas - Canillejas	2																																		
Barajas	3																																		
Salamanca	3																																		
<b>Total</b>	<b>31</b>																																		



### 7.3.- COLABORACIÓN INTRAMUNICIPAL: PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO

Técnicos de la Subdirección general de familia e Infancia han estado participando en los siguientes Grupos de Trabajo.

COMISIÓN DE ADOLESCENTES Y JÓVENES DEL FORO DE ADICCIONES DE MADRID SALUD
GRUPO MOTOR SOBRE LA REVISIÓN DEL MODELO ORGANIZATIVO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
GRUPO DE TRABAJO DE ACOGIMIENTO DE MENORES EN FAMILIA EXTENSA
GRUPO DE TRABAJO EL TRATAMIENTO FAMILIAR EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA
GRUPO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DE UN MODELO UNIFICADO DE PROYECTOS DE APOYO FAMILIAR
GRUPO DE TRABAJO SOBRE ABUSO SEXUAL INFANTIL
PLAN DE DERECHOS HUMANOS
PLAN DE IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES
FORO DE PERSONAS SIN HOGAR
MADRID, CIUDAD DE LOS CUIDADOS
PLAN DE AUTONOMÍA Y TRANSICIÓN A LA VIDA ADULTA DE LA COMUNIDAD DE MADRID
FORO DE ADICCIONES
EQUIPO DE ACTIVACIÓN DE RECURSOS SOCIALES ANTE CATÁSTROFES
PLAN DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES
HOMOLOGACIÓN DE LAS CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES DEL AGEDSE
ABORDAJE MALOS TRATOS A PERSONAS MAYORES



## 7.4.- ACTUACIONES DE MEJORA Y FORMACIÓN

### 7.4.1.- ACCIONES DE FORMACIÓN

Los y las profesionales de la Subdirección General colaboran como formadores/as y coordinadores/as de acciones formativas del Plan Municipal de Formación. Durante 2017 se ha participado en las siguientes acciones formativas:

INSERCIÓN PRELABORAL. NUEVAS PERSPECTIVAS EN RELACIÓN A ADOLESCENTES Y JÓVENES	
<b>DIRIGIDO/A</b>	Subgrupos A1, A2 y categorías asimilables del personal laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos relacionados con la atención directa a menores y adolescentes.
<b>ASISTENCIA</b>	Alumnos convocados: 18 Alumnos asistentes: 17
<b>CONTENIDO</b>	Coyuntura socioeconómica actual y su incidencia en los adolescentes y jóvenes. El empleo como itinerario de tránsito a la vida adulta. Recursos e itinerarios formativos para la inserción sociolaboral. Introducción al modelo de competencia en relación con la intervención con adolescentes en riesgo y en situación de búsqueda de empleo. Conocer experiencias de formación y programas de prácticas laborales destinados a adolescentes y jóvenes. El trabajo en red y el enfoque transdisciplinar.
<b>DURACIÓN</b>	21 horas
<b>FECHA</b>	25, 26, 29 y 30 de mayo de 2017
<b>LUGAR</b>	Escuela de Formación - C/ Raimundo Fernández Villaverde, 32

233

MARCO JURÍDICO DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA. MENORES EN CONFLICTO CON LA JUSTICIA	
<b>DIRIGIDO/A</b>	Subgrupos A1, A2 y categorías asimilables del personal laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos en cuyo desempeño profesional desarrollan actuaciones dirigidas a la atención social, educativa, sanitaria o cultural de niños y adolescentes
<b>ASISTENCIA</b>	Primera edición: Alumnos convocados: 27 Alumnos asistentes: 18  Segunda edición: Alumnos convocados: 18 Alumnos asistentes: 18



<b>CONTENIDO</b>	El concepto de menor en el Derecho Español. La capacidad de obrar, en general y en supuestos particulares. La patria potestad: filiación, ejercicio de la patria potestad, pérdida y extinción. Marco jurídico regulador de la protección a la infancia y a la adolescencia. Modificaciones en sistema de protección tras la reforma de julio de 2015. Principios rectores de actuación de la acción administrativa. Consecuencias prácticas del triple contenido del concepto de "interés superior del menor" y del desarrollo legislativo del "derecho fundamental a ser oído y escuchado". Actuaciones ante situaciones de riesgo social. Menores víctimas de violencia de género. Marco jurídico para la reeducación y reinserción del menor infractor.
<b>DURACIÓN</b>	21 horas por edición
<b>FECHA</b>	Primera edición: 13, 14, 15 y 16 de marzo de 2017  Segunda edición: 13, 14, 15 y 16 de junio de 2017
<b>LUGAR</b>	Escuela de Formación - C/ Raimundo Fernández Villaverde, 32

### ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN CON ADOLESCENTES

234

<b>DIRIGIDO/A</b>	Subgrupos A1, A2, Técnicos de Acogida, Auxiliares de Servicios Sociales y categorías asimilables del personal laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos relacionados con la atención directa a menores y adolescentes.
<b>ASISTENCIA</b>	Alumnos convocados: 25 Alumnos asistentes: 24
<b>CONTENIDO</b>	Escenarios de socialización. Construcción de la propia identidad. Principales desviaciones y problemáticas en adolescentes. Influencia de los medios de comunicación. Estrategias básicas con adolescentes. Nuevos valores y nuevos adolescentes. La inclusión social de los adolescentes.
<b>DURACIÓN</b>	21 horas
<b>FECHA</b>	18,19, 20 ,21 abril 2017
<b>LUGAR</b>	C/ Raimundo Fernández Villaverde, 32



## PROTECCIÓN DE MENORES. INSTRUMENTOS Y RECURSOS (DOS EDICIONES)

<b>DIRIGIDO/A</b>	Subgrupos A1, A2 y categorías asimilables del personal laboral de los Centros de Atención a la Infancia y del Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia y los Distritos.
<b>ASISTENCIA</b>	Primera Edición: 25 convocados, 21 asistentes. Segunda Edición: 25 convocados, 23 asistentes.
<b>CONTENIDO</b>	Intervención en las situaciones de desprotección de menores: procedimientos de atención social y psicológica, instrumentos y recursos, metodología, coordinación interdisciplinar y interinstitucional.
<b>DURACIÓN</b>	21 horas por edición.
<b>FECHA</b>	Primera edición: 18, 19, 25 y 26 de mayo. Segunda edición: 5, 6, 12 y 13 de junio.
<b>LUGAR</b>	Escuela de Formación, calle Raimundo Fernández Villaverde, nº 32.

## APEGO Y NARRATIVA EN EL TRABAJO CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN RIESGO

235

<b>DIRIGIDO/A</b>	Subgrupos A1, A2 y categorías asimilables del personal laboral de los Centros de Atención a la Infancia y del Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia y los Distritos.
<b>ASISTENCIA</b>	30 convocados, 29 asistentes.
<b>CONTENIDO</b>	Modelos teóricos de partida: teoría del apego y narrativa. Papel de los apegos y la memoria en la configuración de la identidad. Los guiones familiares en su influencia en las crisis de adolescencia. Estrategias para la intervención con niños y adolescentes.
<b>DURACIÓN</b>	25 horas.
<b>FECHA</b>	19, 21, 21 y 22 de junio.
<b>LUGAR</b>	Sala de la Agencia Tributaria, calle Sacramento nº 5.



## INTERVENCIONES GRUPALES MULTIFAMILIARES

<b>DIRIGIDO/A</b>	Subgrupos A1, A2 y categorías asimilables del personal laboral de los Centros de Atención a la Infancia y del Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia y los Distritos.
<b>ASISTENCIA</b>	29 convocados, 23 asistentes.
<b>CONTENIDO</b>	Teoría y práctica en terapia grupal multifamiliar. Nexos del modelo de psicoanálisis multifamiliar con otros enfoques terapéuticos. El grupo multifamiliar como observatorio privilegiado de familias en dificultad.
<b>DURACIÓN</b>	25 horas.
<b>FECHA</b>	16, 17, 30 de noviembre y 1 diciembre.
<b>LUGAR</b>	Museo de San Isidro, plaza San Andrés, 4.

## LA PARTICIPACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

<b>DIRIGIDO/A</b>	Subgrupos A1, A2 y categorías asimilables del personal laboral de los Centros de Atención a la Infancia y del Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia y los Distritos.
<b>ASISTENCIA</b>	25 convocados, 18 asistentes.
<b>CONTENIDO</b>	¿Qué es participar? La infancia nuevo sujeto social. Metodología y práctica. Técnicas participativas. Asociacionismo y organización infantil. Estructura de participación.
<b>DURACIÓN</b>	21 horas.
<b>FECHA</b>	21, 22, 23 y 24 de noviembre.
<b>LUGAR</b>	Escuela de Formación, calle Raimundo Fernández Villaverde, nº 32.

236

## CURSO DE MEDIACIÓN FAMILIAR, TÉCNICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES

<b>DIRIGIDO/A</b>	Subgrupos A1, A2, Técnicos de Acogida, Auxiliares de Servicios Sociales y categorías asimilables del personal laboral de los Servicios Sociales distritales, del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y Madrid Salud que intervengan en la resolución de conflictos familiares
-------------------	---



<b>ASISTENCIA</b>	Psicólogos y Trabajadores Sociales de Centros Municipales de Salud, Centros de Atención a Drogodependencias, Centros de Atención a la Infancia, Subdirección General de Inclusión Social, y Dirección General de Familia, Infancia. 25 alumnos
<b>CONTENIDO</b>	Conflictos familiares y su abordaje desde los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) del Ayuntamiento de Madrid. Marco normativo: Derecho de Familia, regulación jurídica de la Mediación y de la Mediación Familiar. Mediación Intrajudicial. Mediación Familiar: concepto y modelos, ámbitos de aplicación y tipología de conflictos, proceso de mediación, estrategias y técnicas. La Mediación Familiar en la práctica: análisis de casos y simulación
<b>DURACIÓN</b>	21 horas.
<b>FECHA</b>	24 al 27 de octubre
<b>LUGAR</b>	Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid

**VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR: DETECCIÓN E INTERVENCIÓN PREVENTIVA**

<b>DIRIGIDO A</b>	Subgrupos A1, A2, Técnicos de Acogida, Auxiliares de Servicios Sociales y categorías asimilables del personal laboral del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, Servicios Sociales distritales y Madrid Salud que intervienen con familias.
<b>ASISTENCIA</b>	Psicólogos y Trabajadores Sociales de Centros Municipales de Salud, Centros de Atención a Drogodependencias, Centros de Atención a la Infancia, Subdirección General de Inclusión Social, y Dirección General de Familia e Infancia. 25 alumnos.
<b>CONTENIDO</b>	Conflictos familiares y su abordaje desde los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) del Ayuntamiento de Madrid. Marco normativo: Derecho de Familia, regulación jurídica de la Mediación y de la Mediación Familiar. Mediación Intrajudicial. Mediación Familiar: concepto y modelos, ámbitos de aplicación y tipología de conflictos.
<b>DURACIÓN</b>	21 horas
<b>FECHA</b>	24 al 27 de octubre
<b>LUGAR</b>	Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid



#### 7.4.2.- CARTAS DE SERVICIOS

<b>MISIÓN</b>	<p>Las Cartas de Servicios son documentos públicos por los que el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• los servicios que ofrece y en qué condiciones,</li> <li>• los compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad,</li> <li>• los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios,</li> <li>• las responsabilidades que como contrapartida contraen los ciudadanos al recibirlos,</li> <li>• los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una</li> </ul>										
<b>CARTAS DE SERVICIOS PARA LA FAMILIA E INFANCIA</b>	<p>El Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo quiere hacer visible a través de las Cartas de Servicios su compromiso institucional y su implicación en la prestación de los servicios de calidad dirigidos a la familia y la infancia y por ello ha aprobado tres cartas de servicios en este ámbito de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI). Aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid con fecha 5 de septiembre de 2013 Carta de Servicios CAI (ver 3.2.). Incluye 12 compromisos de calidad evaluados a través de 30 indicadores.</li> <li>• Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF). Aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid con fecha 23 de enero de 2014 Carta de Servicios CAF y cuya última evaluación fue el 18 de abril de 2017 (ver 4.3.). Incluye 11 compromisos de calidad evaluados a través de 21 indicadores.</li> <li>• Carta de Servicios del Servicio de Educación Social. Aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid con fecha 18 de junio de 2014 Carta de Servicios Educación Social (ver 2.2). Incluye 12 compromisos de calidad evaluados a través de 29 indicadores.</li> </ul>										
<b>EVALUACIÓN</b>	<p>En cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo de Junta de Gobierno de 25 de noviembre de 2009 por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, cada año se evalúan todas las Cartas de Servicios.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #005a9f; color: white; padding: 5px;">EVALUACION DE LAS CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2017</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #005a9f; color: white; padding: 5px;">SERVICIO</th> <th style="background-color: #005a9f; color: white; padding: 5px;">GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Carta de Servicios CAI</td> <td style="padding: 5px;">70 %</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Carta de Servicios CAF</td> <td style="padding: 5px;">76,19 %</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Carta de Servicios Educación Social</td> <td style="padding: 5px;">99,6 %</td> </tr> </tbody> </table>	EVALUACION DE LAS CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2017		SERVICIO	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD	Carta de Servicios CAI	70 %	Carta de Servicios CAF	76,19 %	Carta de Servicios Educación Social	99,6 %
EVALUACION DE LAS CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2017											
SERVICIO	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD										
Carta de Servicios CAI	70 %										
Carta de Servicios CAF	76,19 %										
Carta de Servicios Educación Social	99,6 %										

**CERTIFICACIONES**

La Asociación Española de Normalización (AENOR) está certificando y auditando el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid y de cada una de las Cartas de Servicios vigentes conforme a la norma UNE 93200.

La Carta de Servicios de Educación Social fue certificada conforme a esta norma con fecha 29.12.2016, certificación válida para tres años.

### Certificado AENOR de Servicio Cartas de Servicios



CDS-2016/0037

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

#### AYUNTAMIENTO DE MADRID Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo

con domicilio social en: CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID

ha implantado una: Carta de Servicios

conforme con: UNE 93200:2008

para: Educación Social

prestado en: Dirección General de Familia, Educación y Juventud PO DE LA CHOPERA,  
41. 28045 - MADRIDSistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el  
Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP ASB.01

Fecha de primera emisión: 2016-12-29

Fecha de expiración: 2019-12-29

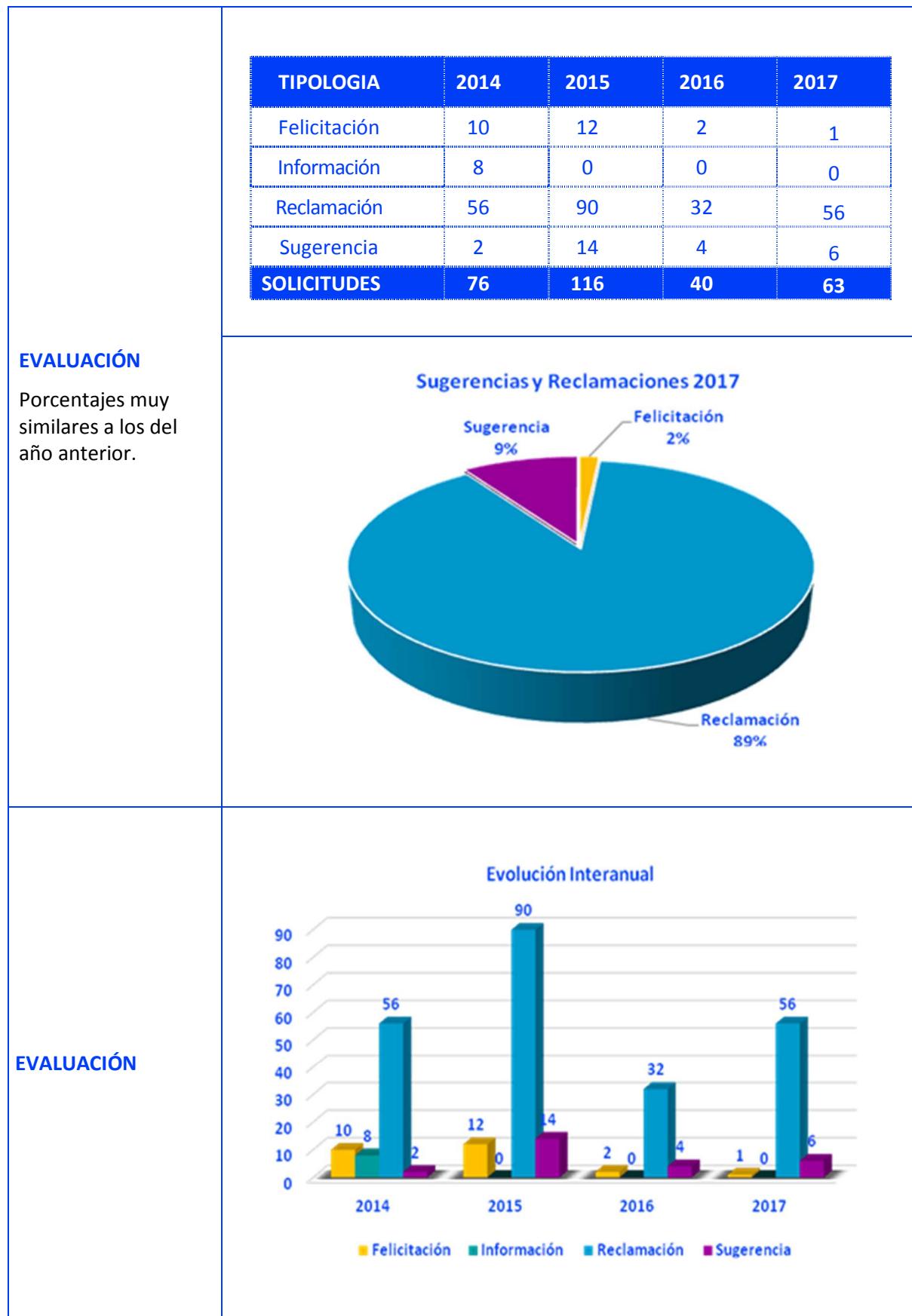


AENOR  
Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General**AENOR**Asociación Española de  
Normalización y CertificaciónGénova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 902 102 201 - [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

### 7.4.3.- SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (SYR)

<b>MISIÓN</b>	<p>El Ayuntamiento de Madrid implantó en el año 2005 el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SYR), con el objetivo de canalizar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid y reclamaciones por tardanzas, desatenciones e incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.</p> <p>De igual modo, canaliza las informaciones en las que se solicitan referencias o datos de un servicio o programa y las felicitaciones que dan una opinión favorable sobre el servicio recibido.</p> <p>El SYR se ha constituido en un sistema de participación y resolución de cuestiones de diversa índole, a través del cual cada dependencia municipal competente da respuesta a las cuestiones planteadas por los vecinos y vecinas de la ciudad, conoce sus demandas, necesidades y opiniones y, en definitiva, consigue un acercamiento por parte de la Administración.</p>
<b>CANALES DE PRESENTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	<p><b>En línea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del registro Electrónico. Requiere identificación y firma electrónica</li> <li>• A través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento. Sin identificación electrónica.</li> </ul> <p><b>Por teléfono:</b> Llamando al teléfono 010 Línea Madrid (915 298 210 si se llama desde fuera de la ciudad de Madrid).</p> <p><b>Presencialmente:</b> en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid, en el resto de las Oficinas Municipales de Registro, en los registros de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, y en todas aquellas oficinas de registro que establecen las disposiciones vigentes. También podrán remitirse mediante las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	<p>En relación a los servicios gestionados por la Subdirección General de Familia e Infancia a lo largo del año 2017, se han registrado <b>63</b> entradas en el SYR, que se distribuyen como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 sugerencias (9%)</li> <li>• 1 felicitaciones (2%)</li> <li>• 56 reclamaciones (89%)</li> </ul>

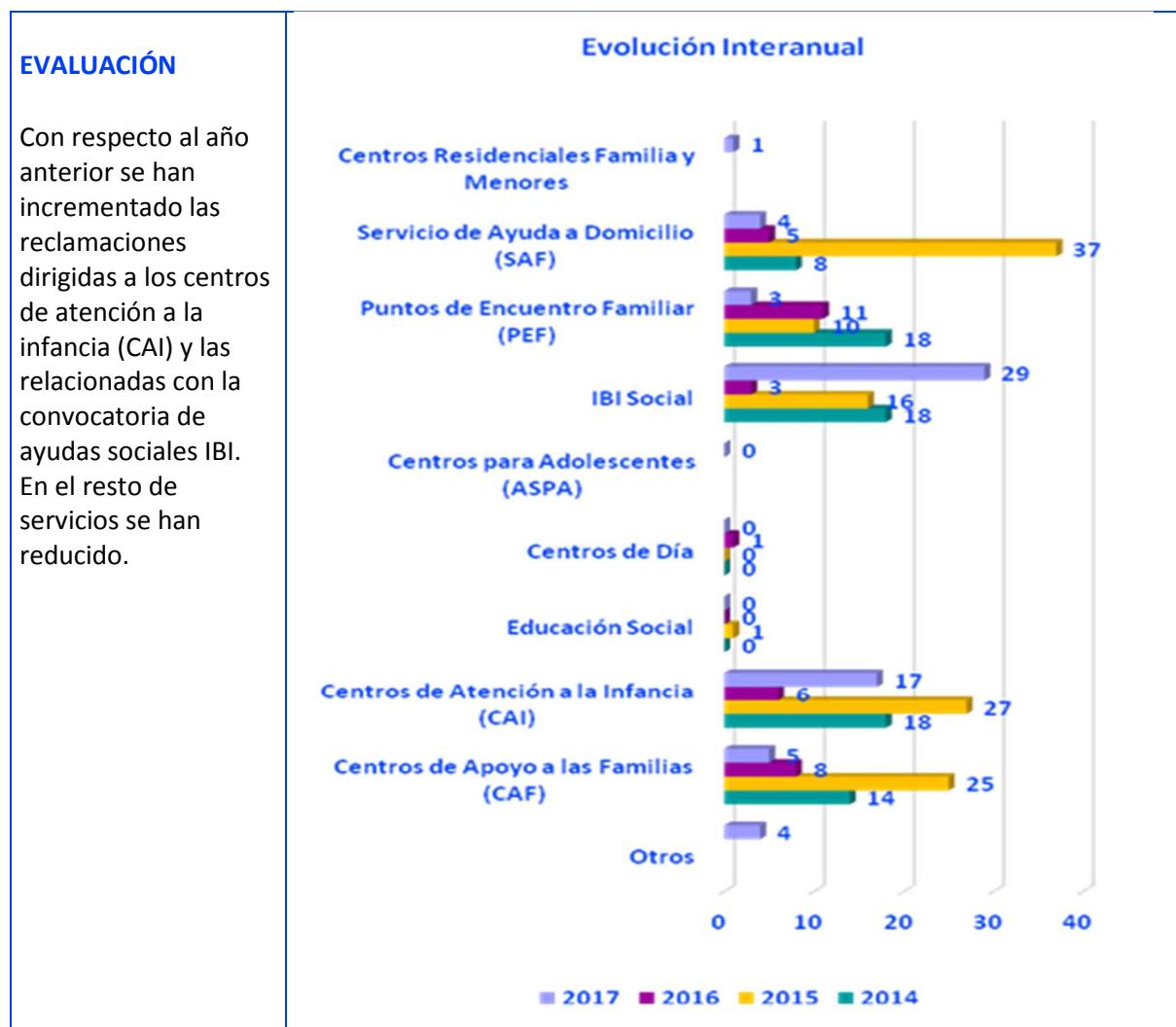




EVALUACIÓN	SERVICIOS	2014	2015	2016	2017
Han sido contestadas 4 reclamaciones tipificadas como otros, que hacen referencia a la actividad organizada por la D.G. denominada "Festival Parteen" para adolescentes.	Centros de Apoyo a las Familias (CAF)	14	25	8	5
	Centros de Atención a la Infancia (CAI)	18	27	6	17
	Educación Social	0	1	0	0
	Centros de Día	0	0	1	0
	Centros para Adolescentes (ASPA)				0
	IBI Social	18	16	3	29
	Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	18	10	11	3
	Servicio de Ayuda a Domicilio (SAF)	8	37	5	4
	Centros Residenciales Familia y Menores				1
	Otros				4
	<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>116</b>	<b>38</b>	<b>63</b>

**Reclamaciones por Servicios 2017**

SERVICIO	RECLAMACIONES
Centros Residenciales Familia y Menores	1
Servicio de Ayuda a Domicilio (SAF)	4
Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	3
IBI Social	29
Centros para Adolescentes (ASPA)	0
Centros de Día	0
Educación Social	0
Centros de Atención a la Infancia (CAI)	17
Centros de Apoyo a las Familias (CAF)	5
Otros	4



## 7.5.- RECONOCIMIENTOS: MADRID CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA

<b>PROGRAMA CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA</b>	El sello de “Ciudad Amiga de la Infancia” es un reconocimiento que concede UNICEF-Comité Español, a los municipios que destacan en el diseño y desarrollo de políticas locales de infancia. El objetivo de esta iniciativa es promover la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño en el ámbito local.
	El programa insta a las administraciones y gobiernos locales a desarrollar estrategias relacionadas con el bienestar de la infancia, defendiendo sus derechos, fomentando su participación y haciendo de las ciudades entornos más habitables para todos, especialmente para los más jóvenes.
	La pertenencia a esta red facilita la transferencia de conocimientos, el intercambio de experiencias y la colaboración entre ciudades españolas, sensibilizadas e implicadas en la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por Naciones Unidas en 1989 y ratificada por España en 1990.

<b>ANTECEDENTES</b>	<p>UNICEF otorgó a Madrid, en el año 2008, el reconocimiento de “Ciudad Amiga de la Infancia”. Dado que la vigencia de este certificado es de cuatro años, el Ayuntamiento de Madrid presentó en 2012 su solicitud de renovación para el periodo 2012-2016, consiguiendo que el Jurado, compuesto por especialistas y representantes de los organismos responsables del programa (UNICEF, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y FEMP), concediera, por segunda vez consecutiva, dicho galardón.</p>
<b>RENOVACIÓN DEL RECONOCIMIENTO DE MADRID COMO CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA</b>	<p>Posteriormente, Madrid ha presentado su candidatura, en la convocatoria de 2016, para la renovación del citado reconocimiento. Para ello, tuvo que ofrecer una memoria con las acciones desarrolladas para la defensa de los derechos de la infancia, durante el periodo 2012-2015, un análisis de la situación de este sector de población en nuestra ciudad, y un plan local de infancia y adolescencia (ver apartado 5.1).</p> <p>En octubre de ese mismo año, UNICEF concedió a Madrid la renovación del sello Ciudad Amiga de la Infancia, para el periodo 2016-2020.</p> 
	<span>244</span>



## OBJETIVO 8

### CONVOCATORIAS PÚBLICAS



## 8.1. CONVOCATORIA PARA PROYECTOS SOCIALES EN MATERIA DE FAMILIA E INFANCIA

<b>MISIÓN</b>	La finalidad de la Convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollan proyectos de Familia e Infancia en el municipio de Madrid es fomentar y promover aquellos proyectos que coadyuven y complementen las competencias y prioridades estratégicas en materia de Infancia y Familia del Ayuntamiento de Madrid.
<b>DESTINATARIOS</b>	Entidades sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos dirigidos la Familia e Infancia
<b>FORMA DE GESTIÓN</b>	Mediante procedimiento de subvención a través de convocatoria pública.
<b>FORMA DE ACCESO</b>	El procedimiento de concesión de subvenciones se realiza en régimen de concurrencia competitiva mediante la comparación de las solicitudes presentadas. La adjudicación se realiza, con el límite de crédito fijado en la convocatoria y hasta agotar el mismo, a favor de las entidades que obtengan mayor puntuación en los criterios de valoración siempre que la puntuación supere los 70 puntos.
<b>APORTACIÓN MUNICIPAL</b>	<p>La cuantía de la subvención se considera importe cierto: la entidad beneficiaria se compromete a aportar el resto de financiación necesaria para ejecución total del proyecto.</p> <p>Los proyectos subvencionados han sido un total de 52, con una subvención total de <b>598.708,35€</b> sobre un coste total de <b>2.934.821,90€</b></p>
<b>OBJETIVOS DE LOS PROYECTOS SUBVENCIONADOS</b>	<p>Los proyectos subvencionados se han referido a las tres grandes líneas de actuación de familia e infancia recogidas en el Plan Estratégico de Subvenciones vigente de esta Área de Gobierno y que se concretan en los siguientes objetivos y nº de proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>OBJETIVO 1.</b> Promover acciones de parentalidad positiva y apoyo a familias que faciliten la preservación y desarrollo de los menores: <b>41 proyectos</b></li> <li>- <b>OBJETIVO 2.</b> Facilitar la capacitación e inserción socio-laboral de adolescentes en riesgo social o exclusión: <b>7 proyectos</b>.</li> <li>- <b>OBJETIVO 3.</b> Prevenir situaciones de exclusión social de menores en riesgo social a través de actividades socioeducativas: <b>49 proyectos</b>.</li> </ul>
<b>GESTIÓN DE LA CONVOCATORIA</b>	Dirección General de Familia e Infancia



PROYECTOS SUBVENCIONADOS	Entidad Solicitante	Denominación Proyecto	Importe
	Asociación para la Integración del Menor Paideia de Madrid	Centro de día infantil	20.000,00
	Asociación Cultural Talloc	Haciendo barrio	20.000,00
	Asociación Barró	Centro lúdico-educativo Chapotea, Intervención socioeducativa con menores en riesgo de exclusión y sus familias	20.000,00
	Asociación Ciudad Joven	Prevención Temprana	20.000,00
	Asociación Centro Trama	Centro de día para menores con problemas de integración social	20.000,00
	Fundación Balia por la Infancia	Centro de día Balia Tetuán	20.000,00
	Asociación Aventura 2000	Centro de día Socioeducativo Don Guanella	20.000,00
	Asociación Cultural Norte Joven	Talleres Norte Joven de inserción sociolaboral para jóvenes de 16 a 18 años en situación de riesgo o conflicto	20.000,00
	Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad	Escuela de Paz: educando en convivencia	20.000,00
	Asociación Krecer	Centro Krecer II: Intervención socioeducativa con infancia y familias en situación de exclusión social	20.000,00
	Asociación Proyecto San Fermín	Enredate: Escuelita de Barrio	18.648,75
	Asociación Cultural La Calle	Centro de día El Lokal	15.000,00
	Asociación para el Desarrollo del Plan Comunitario de Carabanchel Alto	Centro de día	14.237,41
	Asociación Colectivo de Apoyo y Seguimiento a Menores y Jóvenes "Alucinos-La Salle"	ARIA: Apoyo integral y refuerzo educativo	10.000,00
	Asociación Achalay España	Apoyo socioeducativo a menores y familias en riesgo de exclusión social	10.000,00
	Asociación Juvenil ATZ	Proyecto de atención a niños, niñas, jóvenes y familias residentes en las viviendas sociales del barrio de Costillares y Manoteras	10.000,00
	Fundación AMOVERSE	Apoyo socioeducativo a menores en barrios Ventilla-Almenara y El Pozo del Tío Raimundo y trabajo con familias	10.000,00
	Asociación Apoyo	Promoción Familiar en el Barrio de la Herradura Moratalaz	10.000,00
	Fundación Senara	Aprender jugando	10.000,00



PROYECTOS SUBVENCIONADOS	Entidad Solicitante	Denominación Proyecto	Importe
	Asociación Jaire	Proyecto Socioeducativo para el desarrollo del menor y atención a la familia de la asociación jaire	10.000,00
	Asociación Marillac	Centro de día Gaviota	10.000,00
	Parroquia Santa María del Pozo y Santa Marta	Centro de día "Proyecto Primera Intervención"	10.000,00
	Asociación Lumbre, Centro de Formación y Atención Socioeducativa	Caminando: proyecto de formación e inserción laboral para adolescentes en situación de exclusión y/o riesgo social	10.000,00
	Asociación Social y Cultural Culturas Unidas	IMCRE (inclusión de menores de culturas en riesgo de exclusión)	10.000,00
	Instituto Hijas de María Religiosas de las Escuelas Pías	Piso de acogida Paula Montal	10.000,00
	Fundación Tomillo	Servicio de prevención e inserción Virgen de África	10.000,00
	Asociación M.A.S.I.	Centro Social Cachivache Proyecto Infancia y Familia	10.000,00
	Asociación Nazaret	Centro de día Nazaret	10.000,00
	Asociación Cultural Taller de Comunicación Radio Enlace Madrid	Micrófono abierto. Talleres y programas de radio	10.000,00
	Asociación Valponasca	Proyecto CASA Madrid	10.000,00
	Asociación Cultural San Pablo	Centro de día Kas 1 y 2	10.000,00
	Asociación Caminar	Servicio socioeducativo de Prevención para la infancia El Ruedo	10.000,00
	Asociación Pan Bendito	Un centro en el barrio	10.000,00
	Asociación La Torre de Hortaleza		10.000,00



Entidad Solicitante	Denominación Proyecto	Importe
YMCA	Centro de Día YMCA	10.000,00
Asociación Línea 10	Nuevo camino	10.000,00
Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas	La Familia, un espacio de Intervención Primaria	10.000,00
Asociación Educación Cultura y Solidaridad	"enRED por la inclusión socioeducativa II" Servicio de Prevención y atención a la infancia y adolescencia en situación de desventaja y dificultad social	10.000,00
Asociación Primera Prevención	Intervención socioeducativa con menores y familias en situación de riesgo social	10.000,00
Asociación Cultural de Ayuda de la Comunidad de San Egidio de España	Centro de día Escuela de la paz de Pan Bendito	10.000,00
Fundación Acogida	Centro socioeducativo para niñas, niños, adolescentes y sus familias	10.000,00
Asociación EOF, Equipo de Orientación Familiar	Intervención socioeducativa para promover el éxito escolar en menores en riesgo social del distrito Centro de Madrid	9.000,00
Asociación Alacrán 1997	Convivimos, aprendemos y jugamos	8.833,39
Asociación Chispa	Proyecto socioeducativo de atención a menores y familias	8.500,00
Asociación de Cooperación y Apoyo Social a la Integración Escolar	Ocio y letras en Vallecas 2017	7.788,80
Asociación Cultural Gandalf	Apoyo socioeducativo y actividades de ocio y tiempo libre con menores	6.700,00
Asociación en Defensa de la Vida Humana	Apoyo a la inserción familiar, social y laboral de mujeres gestantes y sus hijos durante el primer año de vida	5.000,00
Asociación Amejhor de Madrid	Proyecto Educativo Infantil UVA de Hortaleza	5.000,00
Asociación para la ayuda a la atención al paralítico cerebral	Campamento Urbano	5.000,00

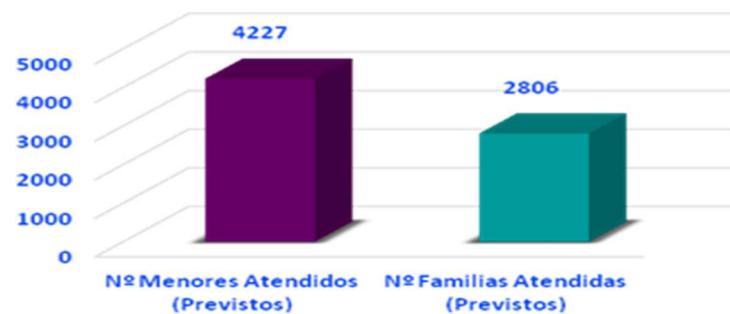


PROYECTOS SUBVENCIONADOS	Entidad Solicitante	Denominación Proyecto	Importe
Apostólicas del Corazón de Jesús Comunidad Obras Sociales	En familiia, proyecto psicoeducativo para familias víctimas de violencia de género y/o en situación de riesgo social	5.000,00	
Fundación NAIF (Nueva Ayuda para la infancia y la Familia)	COMITATUS Intervención socioeducativa con Infancia y Familia en situación de vulnerabilidad social	5.000,00	
Fundación Aucavi, Autismo calidad de vida	Actividades socioeducativas para menores con TEA (trastorno del espectro Autista)	5.000,00	

### BENEFICIARIOS Y BENEFICIARIAS POTENCIALES

Se han presentado a la convocatoria 2017, 93 proyectos que atienden en total a 13.566 menores y 4.384 familias.

Potenciales beneficiarios y beneficiarias de las subvenciones

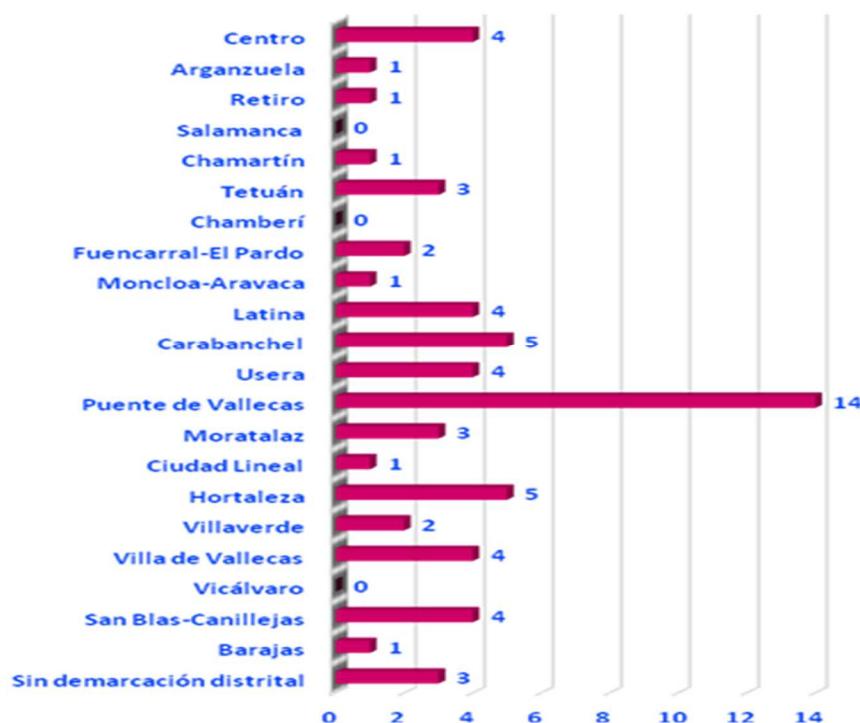


250

### PROYECTOS SUBVENCIONADOS POR DISTRITOS

Han sido subvencionadas 52 entidades que han desarrollado su proyecto en 18 distritos: 11 proyectos intervienen en dos distritos al mismo tiempo y 3 tienen como ámbito de actuación todo el municipio de Madrid.

Proyectos subvencionados por distritos



250

### IMPORTE SUBVENCIONADO POR DISTRITO

El total del importe subvencionado asciende a 598.708,35€.

La cuantía solicitada al ayuntamiento por las 52 entidades beneficiarias es de 758.539,12€

### Importe subvencionado por distrito



## 8.2. CONVOCATORIA PARA AYUDAS SOCIALES PARA EL PAGO DEL IBI A FAMILIAS CON RENTAS BAJAS

### 8.2.1. DESCRIPCIÓN

<b>OBJETIVO</b>	<p>Desde el año 2012, el Ayuntamiento de Madrid convoca anualmente una ayuda de carácter social para colaborar en los gastos por vivienda habitual a familias madrileñas con escasos recursos económicos.</p> <p>Su objetivo consiste en apoyar económicamente en los gastos por vivienda habitual a los vecinos del municipio de Madrid con bajo nivel de renta relacionados con el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) del año anterior.</p> <p>El importe máximo de la ayuda asciende a 120 euros por vivienda siempre que este importe no supere el límite de la cuota de IBI abonada durante el ejercicio anterior (año 2016).</p>
-----------------	--



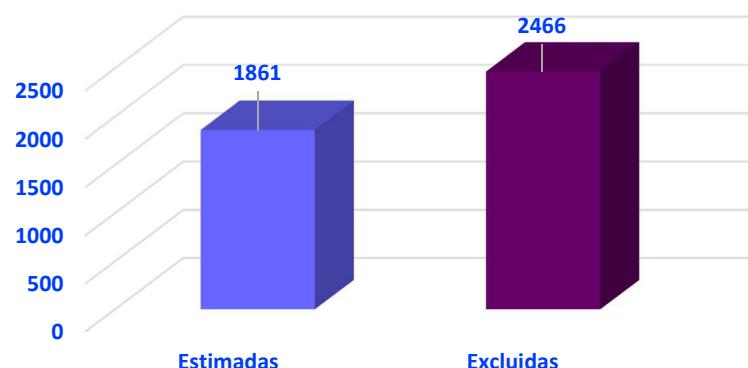
<b>DESTINATARIOS</b>	<p>Personas físicas cuya vivienda, ubicada en el término municipal de Madrid, tuviese un valor catastral en 2016 igual o inferior a 40.000 euros y no fueran titulares catastrales de ningún derecho de propiedad, usufructo, superficie o concesión administrativa sobre otro inmueble ubicado en el término municipal de Madrid.</p> <p>La población potencialmente beneficiaria de estas ayudas fue de 37.571 titulares de viviendas con valor catastral inferior a 40.000 euros. Se les informó a través de correo postal de las condiciones relacionadas con estas ayudas y del plazo de presentación de solicitudes.</p>
<b>FORMA DE ACCESO</b>	<p>El procedimiento de concesión de estas ayudas se realiza mediante convocatoria pública en régimen de concurrencia competitiva. Al no superar el importe de crédito previsto, no ha sido necesario el establecimiento de prelación de solicitantes que cumplen requisitos.</p> <p>Para la concesión de la ayuda por el importe máximo de 120 € se exigen los siguientes requisitos,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que se haya pagado el IBI del año anterior (2016) y estar al corriente de pago del resto de obligaciones tributarias con el Ayuntamiento.</li> <li>- Que haya estado empadronado el 1 de enero de 2016 en la vivienda (fecha en que se devenga el IBI) y que a esa misma fecha no haya sido titular de ningún otro inmueble en el municipio.</li> <li>- Que la vivienda tenga un valor catastral inferior o igual a 40.000 euros.</li> <li>- Que los ingresos anuales de la unidad de convivencia sean inferiores a las siguientes cantidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12.000 euros para unidades de convivencia formadas por uno o dos miembros.</li> <li>• 16.719 para unidades de convivencia formadas por tres o cuatro miembros.</li> <li>• 20.000 euros para unidades de convivencia formadas por más de cuatro miembros.</li> </ul> </li> <li>- Estar al corriente de las obligaciones tributarias con el Ayuntamiento de Madrid.</li> </ul>
<b>FORMA DE GESTIÓN</b>	Mediante procedimiento de subvención a través de convocatoria pública
<b>MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b>	La coordinación de esta convocatoria pública se establece entre las diversas unidades administrativas en las que consta la información relacionada con la comprobación de los requisitos: Agencia Tributaria Madrid (Gestión tributaria y Recaudación), IAM (envío postal, proceso de Grabación, Aplicación GIIM), Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía (Información y Registro)
<b>PRESUPUESTO</b>	1.000.000,00€

## 8.2.2. SOLICITUDES Y SUBVENCIONES CONCEDIDAS

### Solicitudes presentadas: estimadas y excluidas

De las 4.327 solicitudes presentadas han sido estimadas 1861, lo que supone un 43%.

**Solicitudes presentadas de la convocatoria 2017**



**Gestión de la convocatoria**



253

### Motivos de exclusión

De las 2466 solicitudes excluidas, el 44,53% no reunían los requisitos económicos. En segundo lugar con un 17,84% han sido excluidas aquellas solicitudes cuyo valor catastral de la vivienda era superior al establecido en la convocatoria (40.000€).

**Motivos de exclusión**

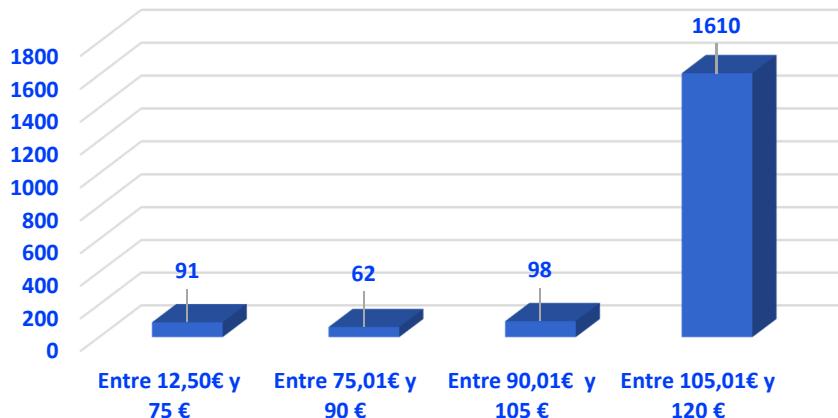




### Importe de las subvenciones concedidas

El importe total de las 1861 subvenciones concedidas ascendió a 211.791,38€, con una cuantía individual media de 113,81€.

### Importe de las subvenciones concedidas



### Distribución porcentual del importe de las subvenciones concedidas

