familias, igualdad y bienestar social | MADRID

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2020

Presentación del Delegado

Es un placer para mí presentar la Memoria de Actividades del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social del año 2020. Este documento presenta de forma accesible y concisa un resumen de toda actividad que hemos desarrollado a lo largo de doce meses en diversos frentes para el bienestar social de la ciudadanía de Madrid. La importantísima tarea que tenemos encomendada por parte del Ayuntamiento ha sido más compleja que nunca en 2020, un año en el que la pandemia por SARS-Cov2 dejó un coste elevadísimo en términos de vidas humanas y desencadenó una crisis económica y social de magnitudes desconocidas. Según el Diagnóstico Social de la Ciudad de Madrid 2020 un tercio de los hogares madrileños se empobreció en ese año; más del 25% de las solicitudes de ayuda que recibieron nuestros servicios sociales, correspondían a personas que no estaban registradas en nuestro sistema con anterioridad, la mayoría jóvenes en momentos claves de su ciclo vital; un 40% de los hogares con menores de 12 años a cargo afrontaron con dificultad el reto de la conciliación; el bienestar mental medio en nuestra ciudad fue en 2020 tres veces peor que en un año ordinario. En resumen, un tremendo golpe contra nuestro bienestar y nuestra normalidad.

Mi primer recuerdo es para los madrileños y madrileñas que perdieron la vida durante los terribles meses de marzo a diciembre de 2020. Quiero reconocer el importante papel que las familias de nuestra ciudad jugaron en aquellos meses, al proporcionar cuidados y apoyo a quienes padecían la enfermedad, las consecuencias de los sucesivos confinamientos sobre nuestro bienestar físico y emocional, y una recesión cuyas consecuencias aún vivimos en 2021. Mi reconocimiento en este sentido va también para el personal, que ha desarrollado su trabajo de manera ejemplar, adaptándose a un contexto extraordinariamente complicado.

Una parte de las actividades reflejadas en esta Memoria vienen impulsadas por los Acuerdos de la Villa, firmados y aprobados por todos los grupos políticos el 7 de julio de 2020 como respuesta de ciudad a la crisis sanitaria y social provocada por la pandemia. Este documento refleja el espíritu de diálogo y consenso con el que el Ayuntamiento ha afrontado el desafío que marcó y seguirá marcando la realidad social de nuestra ciudad en los próximos años.

La presente memoria sigue el modelo de la del año anterior. Ofrecemos un producto manejable, que combina la narrativa y el análisis de nuestros resultados priorizando las herramientas visuales para resumir el trabajo que hemos llevado a cabo en el ámbito de las familias, la infancia, la juventud, la educación, los mayores, la inclusión social, la igualdad, la diversidad, la prevención y la atención de la violencia de género y el fomento del voluntariado. Los trece apartados que siguen a los capítulos de contexto e introductorios, presentan a la ciudadanía la forma en que hemos gestionado los recursos públicos que el Ayuntamiento ha destinado a esta Área de Gobierno y la manera en las que hemos afrontado los retos a los que me he referido con anterioridad.

En el momento en el que escribo estas líneas, aún en la primera parte del año 2021, la vida de la ciudad de Madrid aún no ha recuperado plenamente la normalidad. Daremos cuentas de ello en la Memoria de Actividades de 2021 en la que además hablaremos con detalle de los trabajos que estamos desarrollando con mi implicación personal para la definición de un nuevo modelo de servicios sociales para la ciudad de Madrid ahora que su papel es más importante que nunca.

Pepe Aniorte Rueda

Tabla de contenido

1. Presentación del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social 17

1.1. Algunas cifras para dimensionar el papel del AGFIyBS **21**

1.2. "No dejar a nadie atrás": el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social comprometida con los ODS **22**

1.3. Actividad transversal **29**

1.3.1. El trabajo de Coordinación General 29

1.3.2. Secretaría General Técnica 34

1.3.3. Transversalidad de género 45

1.3.3.1. Impulso de la aplicación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal. 45

1.3.3.2. Desarrollo de proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género en la ciudad de Madrid 49

1.3.4. Producción y sistematización de datos para orientar nuestra estrategia 56

1.3.4.1. Actividad demoscópica a través de encuestas 57

1.3.4.2. Explotación de registros propios 58

1.3.4.3. El manejo de la información que se genera en la gestión indirecta 59

1.3.5. La inversión de impacto social como herramienta para la innovación social. 59

2. 2020 en Madrid: los servicios sociales ante la crisis del COVID-19 63

2.1 La reacción de la ciudadanía y el impacto de la COVID-19 en su bienestar **64**

2.2. La reacción del AGFIyBS y los servicios sociales de Madrid **70**

3. Nuestra intervención por bloques temáticos **73**

3.1. Familias **75**

3.1.1. Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos/as y en la prevención y resolución de conflictos familiares 76

3.1.1.1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF) 76

3.1.1.2. Puntos de Encuentro Familiar (PEF) 79

3.1.1.3. Centro de Intervención Parental (CIP) 80

3.1.1.4. Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar 81

3.1.1.5. Casa Grande 81

3.1.1.6. Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental "Casa Verde" 82

3.1.1.7. Proyecto Casas Lectoras 83

3.1.1.8. Casa para Familiares de Niños Hospitalizados Ronald McDonald: Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar 84

3.1.2 Otorgar apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar. 84

3.1.2.1. Servicio de Apoyo a las Familias con Menores (SAF) 85

3.1.2.2. Centros de Día Infantiles 87

3.1.2.3. Centros Abiertos en Inglés 90

3.1.2.4. Escuelas Infantiles 90

3.1.3. Intervenir con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar 90

3.1.3.1. Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales 90

3.1.3.2. Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores 94

3.1.3.3 Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales 95

3.1.3.4. Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM) 96

3.1.3.5. Coordinación con el Sistema Judicial Madrid 96

3.2. Infancia y adolescencia 99

3.2.1 Favorecer su desarrollo integral y promover la defensa de sus derechos. 100

3.2.1.1. Servicio de Dinamización de la Participación Infantil 101

3.2.1.2. Red de Espacios de Ocio Autogestionados por Adolescentes "El Enredadero" 102

3.2.1.3. Centros Abiertos en Inglés 103

3.2.1.4. Centros Abiertos Especiales 104

3.2.1.5. Programa QuédaT.com 104

3.2.2. Prevenir el riesgo de exclusión social de los niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias. 104

3.2.2.1. Servicio de Educación Social 104

3.2.2.2. Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA) 106

3.2.2.3. Quinta Cocina 108

3.2.2.4 Centros de Día Infantiles 110

3.2.2.5. Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar 110

3.2.2.6 Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social 110

3.2.3. Proteger a los niños, las niñas y los adolescentes en situaciones de desprotección. 111

3.2.3.1. Centros de Atención a la Infancia (CAI) 111

3.2.3.2. Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar 113

3.2.3.3. Proyecto Intermediación Intercultural con Menores Extranjeros en Riesgo de Exclusión 114

3.2.3.4. Colaboración con SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL 115

3.2.4. Coordinación con otras administraciones públicas competentes en la materia 116

3.2.5 Actuaciones transversales a las materias de familia, infancia y adolescencia. 118

3.3. Educación y Juventud 121

3.3.1. Educación 121

3.3.1.1. Programa “Madrid, un libro abierto” 127

3.3.1.2. Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad 131

3.3.1.3. Escuelas Municipales de Música y Danza 132

3.3.1.4. Escuela de Cerámica de la Moncloa 134

3.3.1.5. Escuela Municipal de Arte Dramático 135

3.3.1.6. Centros abiertos en inglés 136

3.3.1.7. Campamentos urbanos para la conciliación verano 2020 137

3.3.1.8. Centros Abiertos Especiales 138

3.3.1.9. Convenios 139

3.3.2. Juventud 140

3.4. Fomento del envejecimiento activo y participativo 151

3.4.1. Participación y mucho más 152

3.4.1.1. Plan de Acción "Madrid, ciudad amigable con las personas mayores" 152

3.4.1.2. Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid 157

3.4.1.3. Opinión y calidad 157

3.4.1.4. Centros Municipales de Mayores. Servicios integrados en ellos Centros Municipales de Mayores 159

3.4.1.5. Tarjeta madridmayor.es 160

3.4.1.6. Programa de beneficios sociales 161

3.4.1.7. Espacios-Aulas Informáticas 162

3.4.1.8. TaxiLuz 162

3.4.1.9. Podología en Centros Municipales de Mayores 162

3.4.1.10. Colaboración con el Área de Seguridad y Emergencias. Instituto Municipal de Consumo. Programa "Las personas mayores y el consumo" 163

3.4.1.11. Charlas taller para el manejo de smartphones "SECOT" 163

3.4.2. Ejercicio como exponente de actividad social y saludable 164

3.4.2.1. Programa de ejercicio físico al aire libre "moverse es cuidarse" 164

3.4.2.2. Observatorio de plazas de actividad física 165

3.4.2.3. Servicio de Fisioterapia Preventiva 165

3.4.3. Vivienda y convivencia 166

3.4.3.1. Apartamentos Municipales para Mayores 166

3.4.3.2. Recurso de emergencia de alojamiento de emergencia temporal y de atención sociosanitaria para personas mayores en situación de soledad sobrevenida y necesidad de seguridad como consecuencia de la pandemia del COVID-19 en la ciudad de Madrid. 167

3.4.3.3. Programa de convivencia intergeneracional “CONVIVE” 167

3.4.4. Sensibilización..... 168

3.4.5. Prevención de la soledad..... 171

3.5. Personas mayores que necesitan cuidados.....175

3.5.1. Envejecer en casa 175

3.5.1.1. Servicios domiciliarios 177

3.5.1.2. Servicio de Ayuda a Domicilio 177

3.5.1.3. Servicio de Teleasistencia Domiciliaria..... 183

3.5.1.4. Servicio de Comida a Domicilio 190

3.5.1.5. Servicios de productos de apoyo..... 192

3.5.1.6. Servicio de Lavandería Domiciliaria Municipal..... 195

3.5.1.7. Otras actividades del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio..... 196

3.5.2. Centros de Día 199

3.5.2.1. Atención a quienes cuidan 203

3.5.3. Servicios residenciales 205

3.5.4. Situaciones de dependencia..... 207

3.5.5. Refuerzos de Servicios de Atención Domiciliaria frente al COVID-19. 208

3.5.6. Mayores vulnerables 209

3.6. Atención social primaria 213

3.6.1. Filosofía de la atención social primaria 213

3.6.2. La atención social primaria en tiempos de pandemia. La atención durante el confinamiento 214

3.6.3. Centros de Servicios Sociales..... 217

3.6.4. Cartera de servicios 220

3.6.5. Compromisos de calidad 222

3.6.6. La asistencia social primaria en cifras..... 223

3.6.7. Premios..... 232

3.6.8. Campaña de publicidad 233

3.6.9. Nuevos centros 234

3.7 SAMUR Social y Personas Sin Hogar 235

3.7.1. SAMUR Social 235

3.7.2. Personas Sin Hogar 236

3.8. Inclusión social y emergencia residencial 245

3.8.1. Inclusión social 245

3.8.1.1 Servicios del Departamento de Inclusión Social. 246

3.8.1.2. Programas Subvencionados por el Ayuntamiento de Madrid. 251

3.8.1.3. Otras Actuaciones. 257

3.8.2. Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER) 258

3.8.2.1. Intermediación sociojurídica preventiva ante el riesgo inminente de pérdida de vivienda 261

3.8.2.2 Gestión de la prestación de alojamiento alternativo 263

3.8.2.3. Apoyo técnico a los 21 distritos en casos de intermediación y gestión de la PAA 266

3.8.2.4. Atención a solicitudes realizadas por juzgados y otras instituciones 268

3.8.2.5. Seguimiento del realojo del núcleo chabolista denominado "El Gallinero" 268

3.8.2.6. Reflexiones finales y actuaciones previstas en el futuro 269

3.8.3. Cañada Real Galiana 271

3.9 Inmigración y Refugio 275

3.9.1 Acogida 276

3.9.2. Integración Social 278

3.9.3. Participación Social 284

3.10. Igualdad 291

3.10.1. Programas para la Promoción de la Igualdad de Género desarrollados por la Red municipal de Espacios de Igualdad 291

3.10.1.1. Servicio de Apoyo Individualizado 294

3.10.1.2. Escuela de Empoderamiento 296

3.10.1.3. Escuela de Igualdad 297

3.10.1.4. Prevención, detección y reparación de la violencia de género 300

3.10.1.5. Otras actividades 300

3.11. Diversidad 301

3.11.1. Promover el reconocimiento de la diversidad sexual y de género de las personas LGTBI 301

3.11.2. Fomentar la atención educativa, promoción de la salud e inserción laboral de la población gitana 304

3.11.3. Promover la igualdad, inclusión social y la accesibilidad universal para las personas con discapacidad 305

3.12. Prevención y atención frente la violencia de género. 311

3.12.1. Generar conciencia sobre la necesidad de una sociedad igualitaria respecto a las discriminaciones de género y promover el rechazo social y la implicación ciudadana frente a la violencia machista 312

3.12.1.1. Promover el rechazo social y la implicación ciudadana frente a la violencia machista 312

3.12.1.2. Ampliar el conocimiento sobre las violencias que sufren las mujeres..... 314

3.12.2. Asegurar la detección temprana de las distintas formas de violencia contra las mujeres en servicios municipales a los que acuden un mayor número de mujeres y menores víctimas..... 316

3.12.3. Garantizar la atención integral a las mujeres y sus hijos/as víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja a través de servicios suficientes, accesibles y de calidad. 316

3.12.3.1. Servicio de atención a la violencia de género (SAVG 24 HORAS). 317

3.12.3.2.- Alojamiento protegido 321

3.12.3.3.- Zona de estancia temporal SAVG 24 HORAS..... 322

3.12.3.4. Centros de emergencia..... 322

3.12.3.5.- Viviendas semiautónomas (en adelante VSA). 324

3.12.3.6.- Puntos municipales del observatorio regional de género I y II (PMORVG)..... 325

3.12.3.7.- Centros de atención psico-educativa para mujeres y sus hijos e hijas (CAPSEM norte y sur). 327

3.12.3.8. Talleres de apoyo a la inserción sociolaboral CAUCES. 328

3.12.4. Programa de prevención de violencia machista..... 328

3.12.4.1. Unidad móvil..... 329

3.12.4.2. Centro de atención integral Concepción Arenal 334

3.12.4.3 Alojamiento Protegido Casa Pandora y piso semi-autónomo..... 336

3.12.4.4. Centro de crisis 24H..... 338

3.12.4.5. Otras actuaciones 340

3.13. Voluntariado 343

3.13.1. Atención al voluntariado 345

3.13.2. Líneas de trabajo 351

3.13.3. Relaciones institucionales 361

3.13.4 Madrid, ciudad candidata a Capital Europea de Voluntariado 2022 362

Lista de acrónimos

ADOJ	Documento contable para operaciones que combinen autorización, compromiso y reconocimiento de obligaciones y el pago está sujeto a justificación posterior
AGFIyBS	Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social
AROPE	At risk of poverty or social exclusion
ASPA	Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes
ATAAS	Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento Social para Personas en situación de exclusión socioresidencial y de alojamiento socioresidencial
ATENPRO	Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género
AYRE	Intranet del Ayuntamiento de Madrid
BIS	Bono de Impacto Social
BOAM	Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid
BOCM	Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
CAF	Centro de Atención a las Familias
CAI	Centro de Atención a la Infancia
CAPSEM	Centro de Atención Psico-socioeducativa
CAT	Centro de Acogida Temporal
CDM	Centros de Día Municipales
CEAPAT	Centro de referencia estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, integrado en IMSERSO
CG	Coordinación General
CGPJ	Consejo General del Poder Judicial
CIP	Centro de Intervención Parental
CMM	Centros Municipales de Mayores
COPIA	Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia
DDGG	Direcciones Generales
DGAPICES	Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social
DGCyCI	Dirección General de Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades
DGFIEyJ	Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud
DGIES	Dirección General de Innovación y Estrategia Social
DGM	Dirección General de Mayores
DGPAVG	Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género
EB	Programa de Estancias Breves
EMVS	Empresa Municipal de la Vivienda
FELGTB	Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales
FNMT-RCM	Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre- Real Casa de La Moneda
IAM	Informática del Ayuntamiento de Madrid
ICI	Intervención Comunitaria Intercultural
INCREFAM	Infancia Creciendo en Familia de Madrid

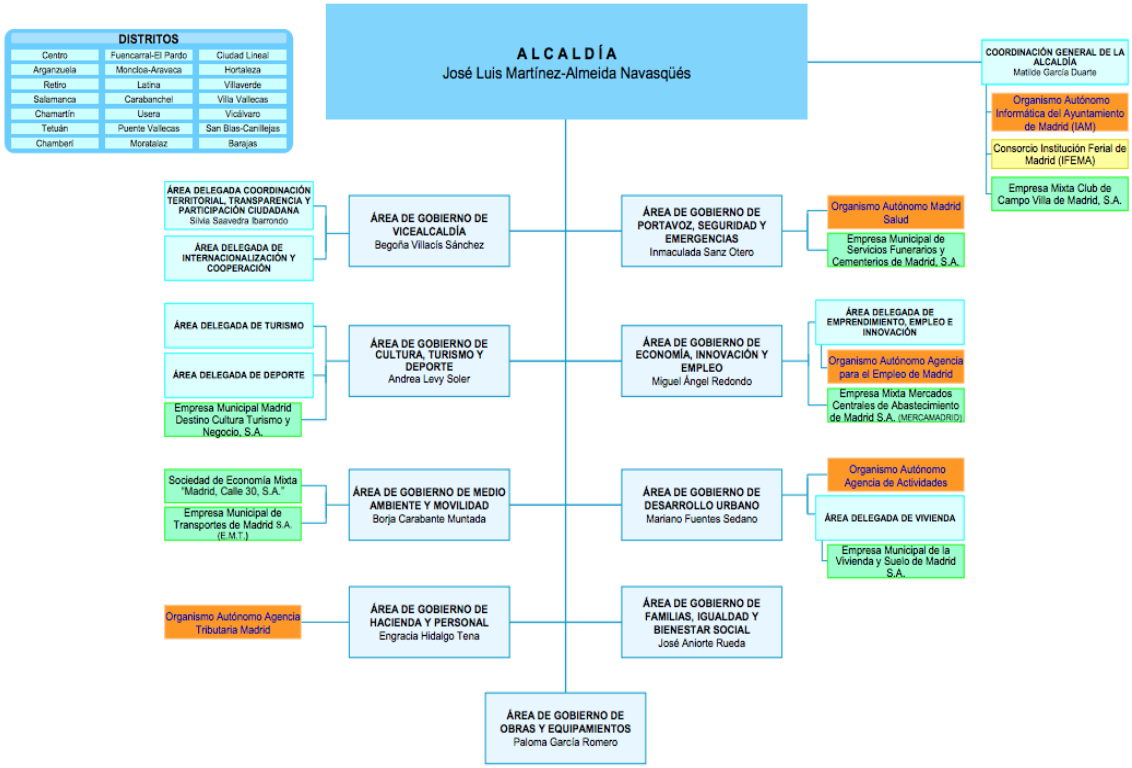
Lista de acrónimos

LGTBI	Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales
ODS	Objetivos del Desarrollo Sostenible
OOAA	Organismos Autónomos
PAA	Prestación de Alojamiento Alternativo
PEF	Punto de Encuentro Familiar
PIM	Punto de Información sobre Mediación Familiar
PMORVG	Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género
POSI	Personal de Oficios y Servicios Internos
PUE	Puerta Única de Entrada
QASC	Programa Quedamos al Salir de Clase
RMI	Renta Mínima de Inserción
S.A.V.G. 24 Horas	Servicio de Atención de Violencia de Género 24 Horas
SAD	Servicio de Ayuda a Domicilio
SAER	Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial
SAMUR-PC	SAMUR Protección Civil
SAP	Sistema informático para gestionar recursos humanos y económico-financieros
SELAE	Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado
SGID	Subdirección General de Igualdad y Diversidad
SGT	Secretaría General Técnica
SOJEM	Programa de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid
TAD	Teleasistencia domiciliaria
TAFAD	Técnico Superior en Actividades Físicas y Deportivas
TEU	Tablón Electrónico del Ayuntamiento
U.A.P.M.	Unidad de Apoyo de y Protección de la Mujer, del Menor y del Mayor de la Policía Municipal
UIG	Unidades de Igualdad de Género
VIS	Viviendas de Integración Social
ZET	Zona de Estancia Temporal

1. Presentación del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social (AGFIyBS) es el organismo que diseña y gestiona las políticas sociales municipales y de igualdad en Madrid, la tercera metrópoli por tamaño de la Unión Europea[1]. Dentro del Ayuntamiento de Madrid hay nueve Áreas de Gobierno que gestionan las competencias sustantivas en materias con sensibilidad política, económica y social. Como se puede ver en el organigrama de nuestro Ayuntamiento (Decretos del Alcalde de Madrid de 15, 20, 26 de junio y 3 de julio de 2019), el AGFIyBS es, junto con la de Obras y Equipamientos, la única de la que no depende ningún organismo autónomo, área delegada o empresa municipal.

Figura 1. Organigrama del Ayuntamiento de Madrid



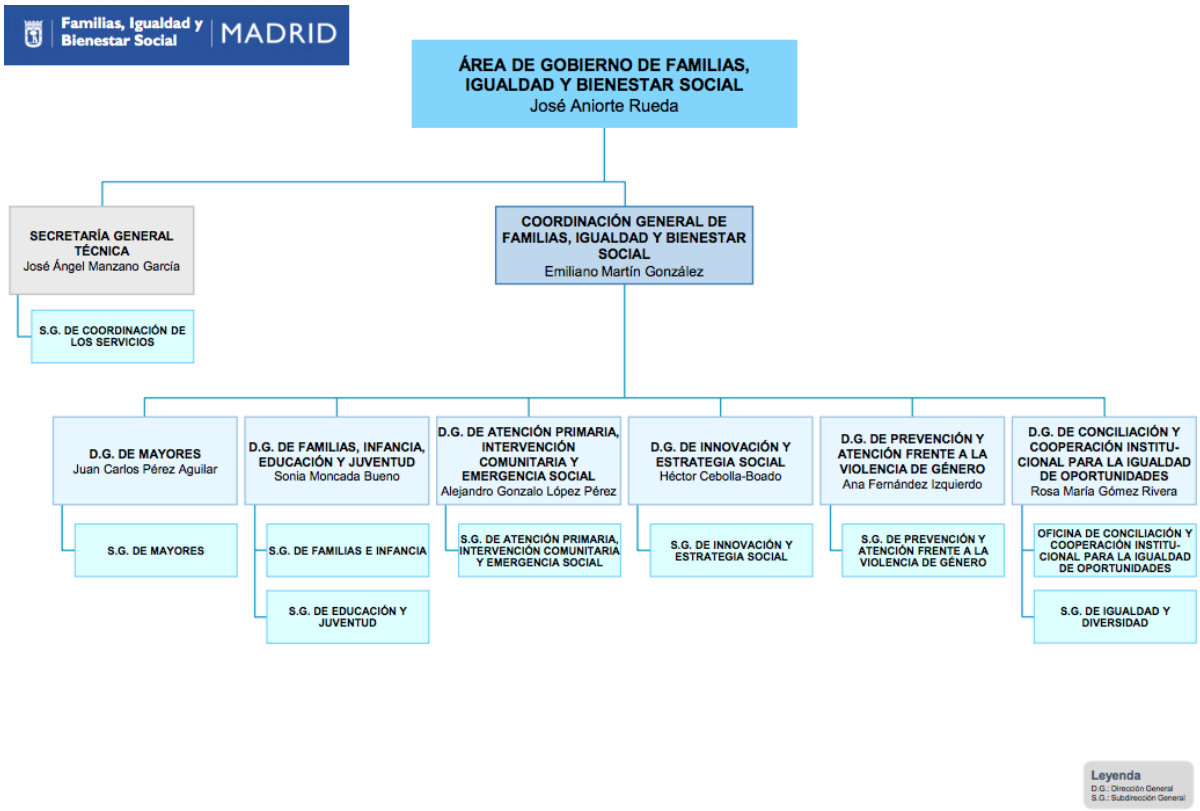
La denominación de 'Familias, Igualdad y Bienestar Social' responde a la sensibilidad y el compromiso explícito del Ayuntamiento de Madrid con estos tres grandes asuntos vertebradores de nuestra sociedad. Por un lado, la diversidad de las formas familiares, con un énfasis intencional en el plural que muestra nuestro esfuerzo por integrar la atención a distintas configuraciones familiares. Por otro, la aspiración de garantizar la igualdad de resultados y de oportunidades independientemente de su adscripción, género e identidad. Y, finalmente, la voluntad construir unos servicios sociales eficaces y eficientes para garantizar el bienestar social de la ciudadanía, que en 2020 jugaron un papel más crucial que nunca.

El AGFIyBS tiene encomendada la gestión de las competencias en materias relacionadas con familias e infancia; servicios sociales; atención a personas mayores; inmigración; educación y juventud; promoción de la igualdad; violencia de género; diversidad; atención social de emergencia; SAMUR social y voluntariado. Su sede central de esta se encuentra en el Paseo de la Chopera 41 (en el distrito de Arganzuela, Madrid 28045). Desde junio de 2019, el Delegado

[1] Tras la toma de posesión de la nueva corporación en junio de 2019, el AGFIyBS absorbió total o parcialmente algunas de las competencias que hasta ese momento se gestionaban desde las anteriores Áreas de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y la de Políticas de Género y Diversidad, además del Departamento de Voluntariado que hasta ese momento formaba parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

del AGFIyBS es José Aniorte Rueda. Entre sus competencias se encuentra la de dirigir e impulsar las políticas municipales en el ámbito de las competencias del Área, así como coordinar, dirigir y supervisar la acción de los órganos directivos dependientes de este Área de Gobierno y que se pueden encontrar enumerados en la siguiente figura que muestra el organigrama del AGFIyBS.

Figura 1.1. Organigrama del AGFIyBS en 2020



En el ejercicio de sus funciones, el Delegado se encuentra asistido por dos órganos transversales: la Coordinación General (CG) y la Secretaría General Técnica (SGT). La CG armoniza el trabajo de los órganos directivos del AGFIyBS, promueve una visión estratégica y planifica las políticas sociales en el ámbito competencial del área, incidiendo en el impulso de la comunicación interna y la proyección internacional del Área. Asimismo desde CG se asume la representación técnica del Área en diversos planes de la ciudad (Estrategia Alimentaria, Estrategia ODS, Plan Municipal de Recuperación, Resilencia y Transformación, Programa de Partenariado), y desde finales de año se lidera orgánicamente, junto con el Servicio de Transversalidad de Género, la Unidad de Igualdad de Género del Área con representantes de todas las direcciones generales. Por su parte, la SGT, asiste al Delegado en las funciones relacionadas con sus competencias, eleva dichos asuntos la Junta de Gobierno y al Pleno del Ayuntamiento y, supervisa y evalúa la ejecución del presupuesto del Área, y sus recursos.

Por debajo de la CG existían en 2020 seis DDGG y ocho subdirecciones generales que encuadran a los distintos servicios y departamentos que se encargan de la gestión de nuestras competencias propias.

La Dirección General de Mayores promueve el envejecimiento generativo, y el apoyo a las personas mayores y su red familiar y social, en las diferentes facetas que comprende su atención integral.

La Dirección General de Familias, Infancia y Educación y Juventud, se encarga de las políticas sectoriales de apoyo a las familias, infancia y en materia de juventud y dispone de los medios necesarios para hacer efectiva la participación municipal en la programación educativa.

La Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social, se ocupa del abordaje de las necesidades sociales existentes en la ciudad de Madrid. Entre los que está la dirección y programación la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria, la gestión de la dependencia en coordinación con la Comunidad Autónoma de Madrid, la Renta Mínima de Inserción, colaborar con la Comunidad de Madrid en marco del Comisionado para Cañada Real, gestionar las competencias en materia de inmigración y convivencia social. Esta Dirección General se ocupa además de las personas en situación de exclusión social y residencial, el SAMUR Social y las personas sin hogar.

La Dirección General de Innovación y Estrategia Social es un órgano transversal a las demás DDGG que tiene encomendada la tarea de planificación, estrategia y evaluación.

La Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género tiene encomendada la implementación efectiva de las políticas de prevención y atención ante las diferentes manifestaciones de la violencia contra las mujeres y LGTBI.

Finalmente, la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades, gestiona las políticas de promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género y/u orientación sexual, por discapacidad o por pertenencia a etnia gitana, la de incorporación del principio de igualdad de oportunidades en el conjunto de las políticas municipales, así como el desarrollo de proyectos institucionales en materia de coeducación, corresponsabilidad y conciliación de la vida laboral, personal y familiar o en cualquier otro ámbito de actuación en el que se detecten desigualdades.

1.1. Algunas cifras para dimensionar el papel del AGFIyBS

El Ayuntamiento de Madrid destina una parte muy considerable de sus recursos a los fines del AGFIyBS. En concreto, en 2020, el contamos con un presupuesto definitivo de gastos de 274.096.835€, de los que ejecutó el 89,23%. En el desarrollo de su actividad, el AGFIyBS cuenta con un total de 19 edificios y locales adscritos, con una superficie total de 56.509,89 m^2 en su conjunto y 46.597,75 m^2 de zona verde y forestal. Pero somos conscientes de que entre los recursos con los que cuenta nuestro Ayuntamiento, su mayor activo es el conjunto de los 21.000 profesionales que, en el día a día, desarrollan su trabajo en el ámbito de los Servicios Sociales Municipales y que lo siguieron haciendo durante la pandemia, demostrando así su dedicación a la ciudanía.

Según nuestras estimaciones, este ingente esfuerzo público de gasto e inversión en bienestar social por parte del Ayuntamiento de Madrid llegó en 2020~~,~~ al 21% de la ciudadanía madrileña si consideramos todos nuestros servicios (servicios sociales, centros para mayores, recursos para personas con discapacidad, etc.). Más en concreto, el trabajo de los centros de servicios sociales llegó a, al menos, a un 7% de los hogares de Madrid, lo que representa un aumento muy relevante con respecto a la estimación que tenemos para 2019, año en el que llegamos a un 5,4% de los mismos. Es obvio que este incremento se debe a la incidencia de la pandemia por COVID-19. De cómo nuestros servicios sociales reaccionaron ante la pandemia se da buena cuenta en el capítulo 2 de esta Memoria de Actividades 2020.

El AGFIyBS mantiene, además, una intensa actividad administrativa para la correcta ejecución de nuestras funciones y para facilitar el escrutinio público de nuestro trabajo. Algunos datos para dimensionar esta actividad. En 2020 se elevaron 150 propuestas de acuerdo a la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, y 73 iniciativas ante la Comisión Permanente Ordinaria de Familias, Igualdad y Bienestar Social, además de 462 informes a los plenos de los distintos distritos. Nuestra oficina de registro recibió un total de 633.426 anotaciones. Desde este AG se tramitaron 205 expedientes de contratación. Estos y otros muchos detalles sobre nuestra actividad, que se reflejan con más precisión en el apartado específico dedicado a la SGT, dan una idea concreta sobre nuestra actividad en un año extraordinario como fue 2020.

En términos generales, la ciudadanía de Madrid muestra un nivel de satisfacción alto con nuestra actividad. En el estudio "Valoración de los servicios municipales durante el COVID-19" llevado a cabo en 2020, tres de nuestros servicios estratégicos del AGFIyBS, el SAMUR Social, las escuelas infantiles y los servicios sociales de atención social primaria se encuentran en el bloque de los servicios municipales mejor valorados por la ciudadanía. En concreto, el 56% de la ciudadanía se encontraba satisfecho o muy satisfecho con los servicios sociales municipales, el 53% con las escuelas infantiles y el 88% con el SAMUR. Queremos por último destacar que, aunque nuestro nivel de satisfacción en la población general es alto, lo es aún más en aquella parte de la ciudadanía que realmente utilizan nuestros recursos. En concreto llegamos al 67% entre las personas usuarias de servicios sociales y el 74% entre quienes usan nuestra red de educación infantil.

Aunque estos datos suponen para nosotros un incentivo extraordinario para continuar en la buena dirección, sabemos que existe un margen de mejora y, por ello, manifestamos nuestra voluntad de superar las dificultades para llegar más y mejor a la ciudadanía.

1.2. "No dejar a nadie atrás": el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social comprometida con los ODS

El Ayuntamiento de Madrid ha trabajado durante 2020 en la elaboración de Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[2] de la Ciudad de Madrid, que se aprobará en 2021 para dar cumplimiento al compromiso de la Corporación con los ODS[3]. La Coordinación General del AGFIyBS ha participado activamente en ese proceso sistematizando actuaciones y proponiendo indicadores vinculados a la lucha contra la desigualdad, contra la violencia de género, a favor de la igualdad, o de la promoción de la participación de la infancia y la adolescencia en nuestra ciudad.

Los ODS no solo están presentes a través de esta Estrategia, sino que además han supuesto un referente en la propia construcción del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 (POG) en el que todas las DD.GG. han realizado un trabajo de selección y alineación de las actuaciones del POG con los ODS.

La conexión entre los ODS y la actividad que desarrolla el AGFIyBS del Ayuntamiento de Madrid puede parecer obvia. Aunque somos conscientes de que los procesos de desarrollo sostenible están interconectados y son interdependientes, los planes, servicios y programas del AGFIyBS están de manera prioritaria conectados con los siguientes ODS:

---

[2] La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó en septiembre de 2015 la nueva Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, una agenda de carácter universal e integral que se estructura en torno a 17 objetivos y 169 metas que pretende redundar en beneficio de todas las personas y colectivos y se compromete a no dejar a nadie atrás, llegando a todos para poder responder a sus problemas y vulnerabilidades específicos.

[3] El Pleno del 25 septiembre 2019 aprobó por unanimidad proposición n.º 2019/8000964 la elaboración y aprobación de una Estrategia de Localización de ODS de la ciudad de Madrid que tenga en cuenta aportaciones de los demás partidos políticos y otros agentes relevantes de la ciudad tales como los representados en el Foro Madrid Solidario y desarrollar acciones de divulgación y comunicación sobre la Agenda 2030.

<u>ODS 1.</u> Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.

Debido a la naturaleza multidimensional de la pobreza, todos los ODS, inciden en este primero. Algo similar sucede con el trabajo del AGFIyBS dada la amplitud de sus competencias.

Entre las metas de este ODS 1 está implementar sistemas y medidas de protección social, incluidos niveles mínimos, derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, fomentando la resiliencia de las personas en situación de vulnerabilidad. Como evidencia de este esfuerzo podemos destacar:

- ✓ La **Red municipal de 38 Centros de Servicios Sociales** extendida por los 21 distritos de Madrid que son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones[4] y que en 2020 atendió a casi 470.000 personas.

- ✓ El trabajo en relación a la **Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid**, como la Instrucción especial sobre Ayudas de Emergencia para cobertura de necesidades básicas destinadas a paliar la crisis social por el COVID-19 (abril 2020), la Instrucción especial para la utilización de la tarjeta prepago o **Tarjeta Familias** (agosto 2020) y el proceso de tramitación de una modificación de la propia Ordenanza cuyo objeto principal es facilitar cuestiones como que el pago de la ayuda pueda efectuarse directamente a la persona solicitante y que la justificación del gasto pueda ser posterior al abono, incluyendo en estos cambios la modalidad del ingreso en tarjeta familias.

- ✓ En relación al **sistema de garantía de ingresos**, el 2020 ha venido marcado por las consecuencias socioeconómica de la crisis en las familias: los Servicios Sociales municipales informan e instruyen expedientes y hacen seguimiento de la **RMI (Renta Mínima de Inserción)** de la Comunidad de Madrid: El año 2020 acaba con 5.000 familias perceptoras menos: en enero eran 13.364 familias[5] y en diciembre 8.317)[6] . El motivo principal de esta caída se asocia al **IMV (Ingreso Mínimo Vital)** puesto en marcha por el Gobierno de España y gestionado por la Seguridad Social y que ha supuesto un hito importante pero que ha requerido a su vez de un esfuerzo adicional para muchas familias y para los propios Servicios Sociales del Ayuntamiento en relación a su tramitación, a las dificultades de "tránsito" entre ambas prestaciones, y la necesidad de mejorar la coordinación entre las administraciones autonómica y local en especial en relación con sistemas de comunicación/pasarelas.

[4] Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales en este enlace.
[5] Informe RMI enero 2020. Fuente CM: https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/aud/servicios-sociales/informe_mensual_renta_minima_de_insercion_enero_2020.pdf
[6] Informe RMI diciembre 2020. Fuente CM: https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/informe_rmi_diciembre_2020.pdf

<u>ODS 2</u>. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

El AGFIyBS está comprometida con generar entornos favorables para la seguridad alimentaria. Hemos mantenido el trabajo en dos ámbitos estratégicos en los que ya se venía trabajando:

✓ La participación como Área de Gobierno en la **Mesa de Seguimiento de pacto de Milán,** *espacio de diálogo y concertación para promover coordinación entre las diferentes Áreas de Gobierno y sociedad civil organizada* en el marco de seguimiento del Pacto de Política Alimentaria Urbana de Milán (cuyas siglas en inglés corresponden con MUFPP Cities), del que el Ayuntamiento de Madrid es firmante junto con más de 100 ciudades.

- ✓ **Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la Ciudad de Madrid 2018-2020**. Nuestro Área ha liderado el 20% de las acciones de este Plan, sobre todo en lo relacionado con la línea estratégica de "derecho a la alimentación". Entre las diferentes acciones podemos destacar:
  - El trabajo con toda la comunidad educativa de la **red municipal de escuelas infantiles para promover una alimentación más sostenible y saludable.**
  - La puesta en marcha de la **Tarjeta Familias** como programa de ayudas económicas para cobertura de necesidades básicas de alimentación (y aseo e higiene) con pagos periódicos, y que aunque se materializa en pleno contexto de pandemia, tiene vocación de permanencia.
  - **La progresiva incorporación de cláusulas de comercio justo, proximidad, sostenibilidad, etc.** en los servicios de restauración integrados en los centros de acogida o la comida a domicilio para personas mayores dependientes, entre otros servicios.

No podemos dejar de señalar el esfuerzo tanto de los servicios sociales de los 21 distritos como de este Área (en especial la DG de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social) para promover y atender las necesidades de alimentación sobrevenidas como consecuencia del COVID-19: Contratos de emergencia desde los distritos, ayudas económicas, canalización de donaciones, colaboraciones, para reparto de menús a domicilio para personas y familias atendidas por los servicios sociales que se encontraban en situaciones críticas por los efectos adversos del COVID-19.

<u>ODS 3</u>. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las personas a todas las edades.

Si bien este Área no tiene competencias específicas en prevención del abuso de sustancias adictivas o en servicios de información y educación sobre salud sexual y reproductiva, nuestros programas juveniles **"QuedaT.com",** los espacios de ocio auto-gestionados para adolescentes conocidos como **"Enredaderos",** así como los **Espacios de Igualdad Municipales**, abordan estas actuaciones en talleres y programas de sensibilización de carácter preventivo. Con motivo de la pandemia las actividades se reconvirtieron a modalidad *on line* y atención telefónica.

<u>ODS 4</u>. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todas las personas.

El acceso a una educación de calidad en la primera infancia, el acceso igualitario a los diferentes niveles de enseñanza y el acompañamiento a las y los adolescentes y jóvenes para que adquieran las competencias necesarias para acceder al empleo con dignidad son algunas de las prioridades del AGFIyBS que están identificadas con las metas del ODS 4. Podemos mencionar en relación a este ODS acciones como **la red municipal de Escuelas Infantiles y la gratuidad para la escolarización en esta fase**, el consolidado **programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar** en convenio de la Comunidad de Madrid (que en el curso 2019-20 atendió más de 2500 casos además de actividades de carácter preventivo y comunitario) o el **programa municipal ASPA** (Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para Adolescentes) que acompaña a más de 2.500 adolescentes y jóvenes al año, entre 12 y 23 años, en su itinerario con actuaciones tendentes a la compensación de déficit personales, familiares y sociales. Por otra parte, programas como **"Quedamos al salir de clase"** y los "**Centros de Día Infantiles"** de apoyo extraescolar y ocio saludable proporcionan oportunidades de aprendizaje a niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

<u>ODS 5</u>. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Fruto del compromiso de transversalizar el enfoque de género, así como fomentar políticas y enfoques integrales que respeten esta perspectiva, el Ayuntamiento cuenta a nivel interno con una **Estrategia de Transversalidad, una Red de Espacios de Igualdad y la Red Municipal de atención a víctimas de violencia de género en pareja y expareja y Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Trata con Fines de Explotación Sexual y/o en contextos de Prostitución.** Estos recursos no solo se dedican a la atención sino también la detección, reparación, prevención, y la sensibilización de este tipo de problemáticas sociales que afectan a las mujeres. El AGFIyBS también participa en iniciativas transversales como Madrid segura para Mujeres y Niñas en el marco de la Iniciativa Global de Ciudades Seguras, auspiciada por ONU Mujeres y ONU Hábitat, primera iniciativa sobre este asunto con una perspectiva global.

<u>ODS 8.</u> Trabajo decente y Desarrollo Económico.

Entre las acciones del AGFIyBS para contribuir a la reducción del número de jóvenes en desempleo y que no cursan estudios ni reciben capacitación se encuentra el programa municipal de Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para Adolescentes (**ASPA**) ya mencionado en el ODS 4 y el programa "**Campaña de verano y otoño joven**" que se convoca anualmente y comprende diversas actuaciones formativas que, realizadas en estos periodos, promueven la capacitación curricular de las personas jóvenes para el acceso al empleo principalmente. A ello se suman cursos de idiomas.

Por otra parte, desde los **Espacios de Igualdad** (mencionados antes en el ODS 5) se promueve el desarrollo de las diferentes capacidades que permiten a las mujeres sin empleo el acceso al mismo.

<u>ODS 10.</u> Reducir la desigualdad en los países y entre ellos. El Ayuntamiento de Madrid, y en concreto el AGFIyBS, aun no teniendo competencias directas en materia de asilo o refugio, ni específicamente en la gestión de las migraciones, presta atención las **personas migrantes** en tránsito, facilitando alojamiento de emergencia y cobertura de sus necesidades básicas, así como realizando acciones de intervención y acompañamiento social a personas migrantes vulnerables. Esta **red municipal** de más de 1.100 plazas de alojamiento ha tenido un importante papel durante la pandemia y en especial durante el confinamiento, facilitando que las personas alojadas pudieran contar con condiciones adecuadas para cumplir el confinamiento: alimentación, medidas de seguridad e higiene, apoyo social, medios para cumplir el aislamiento o traslado según la necesidad, etc.

<u>ODS 11.</u> Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, *resilientes* y sostenibles

En 2020, y alineado con las metas relacionadas con la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles para todos los asentamientos humanos y en particular entre las personas más pobres y los grupos más vulnerables, el AGFIyBS ha desplegado un gran esfuerzo junto con toda la comunidad y agentes implicados para el trabajo en **asentamientos** y en especial en la **Cañada Real**.

Durante la fase más aguda de la pandemia, la **Red de Atención a Personas Sin Hogar** reforzó sus medios para garantizar que las personas sin hogar pudieran cumplir el confinamiento, recibieran atención adecuada, y la búsqueda de alternativas así como la ampliación de enfoques más innovadores y centrados en la persona como *No Second Night*, *Housing First* y *Housing Led*.

ODS 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todas las personas y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

El esfuerzo por la rendición de cuentas y la transparencia de nuestras políticas ha sido una de las prioridades en 2020, con el especial esfuerzo hecho por todas las unidades gestoras para mostrar los avances de su trabajo en el espacio "Especial COVID-19" del portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.

Continuamos trabajando en un nuevo **Sistema Integrado de Información** para el AGFIyBS, que incrementará la transparencia en la gestión de las políticas sociales, y facilitará la planificación y la evaluación de resultados.

En otro orden de cosas, la lucha contra la violencia hacia los niños y las niñas es una de nuestras prioridades, que se verá de nuevo reforzada en IV **Plan Local de Infancia y Adolescencia** que se aprobará en el primer trimestre 2021.

ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

Siendo conscientes de que los *procesos de desarrollo sostenible están interconectados y son interdependientes*, el AGFIyBS está comprometida con el trabajo municipal tanto en la puesta en marcha del nuevo Plan de Gobierno como a través de la Estrategia de Localización Municipal de los ODS.

Además de trabajar con las demás Áreas de Gobierno y distritos del Ayuntamiento, durante 2020 se ha continuado trabajando estrechamente con los órganos de participación o consulta existentes (Foros, Consejos Sectoriales como los de Personas Mayores, Discapacidad, de las Mujeres, etc.) así como con universidades, el tercer sector de acción social, el sector privado empresarial. También avanza el trabajo de exploración de la viabilidad lo que sería el primer **Bono de Impacto Social** en el Ayuntamiento de Madrid.

No podemos cerrar este espacio sin señalar el proceso participado de trabajo puesto en marcha para elaborar un **nuevo Modelo de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid** y que pretende una profunda reflexión sobre las políticas sociales municipales y responder a los retos actuales y futuros de la ciudad que queremos. Este proceso implicará al conjunto de los servicios sociales municipales: tanto la Atención Social Primaria como las redes municipales de Atención Social

Especializada, con especial desarrollo de la prevención y el enfoque comunitario; el fomento de una metodología y lenguaje comunes, la racionalización del trabajo administrativo y el refuerzo de la intervención social. Recogido y avalado por los Pactos de la Villa, este proceso de reforma está comprometido con la participación de todos los agentes y actores sociales y profesionales, así como con la ciudadanía madrileña.

1.3. Actividad transversal

En el objetivo de facilitar la definición, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas de bienestar e igualdad en el ámbito municipal, diversas partes de la organización desarrollan una intensa actividad transversal. Destaca en primer lugar el trabajo de la Coordinación General que asegura las sinergias de las decisiones de las diversas DDGG que conforman el Área de Gobierno y transmite las directrices que marca el Delegado en el ámbito de sus competencias. La SGT da cobertura logística al Área de Gobierno y facilita su trabajo diario en distintas formas. Además, hay dos direcciones generales con una vocación transversal prioritaria que se ocupan de garantizar la equidad en materia de género (DG de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades, DGCCIO) y la producción y sistematización de datos para la planificación y la evaluación (Dirección General de Innovación y Estrategia Social, DGIyES).

1.3.1. El trabajo de Coordinación General

La Coordinación General (CG) garantiza que el AGFIyBS funcione acompasadamente. Para ello supervisa e identifica sinergias en las actuaciones que llevan a cabo todas las DDGG. Además de este trabajo fundamental para la coherencia de nuestras políticas, la CG desarrolla dos funciones específicas: las de coordinación interna y la organización de las relaciones internacionales del AGFIyBS. Finalmente, el Departamento de Voluntariado depende orgánicamente de la CG (y su actividad durante 2020 está reflejada en el apartado 3.13).

1.3.1.1 Comunicación Interna

La CG se encarga de la estrategia de comunicación interna del AGFIyBS. En este año 2020, se han impulsado dos acciones en este sentido.

La revista digital **"Madrid Social"** nace con la vocación de ser un vehículo de comunicación, difusión de buenas prácticas e intercambio de experiencias entre todas las personas que trabajamos en el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito social. Como instrumento de comunicación interna, el contenido de la revista solo está disponible para el personal municipal a través de la plataforma Ayre (intranet municipal; ver en el siguiente enlace)**.** Esta iniciativa persigue dar difusión a todas aquellas noticias, avances y proyectos de interés no sólo desde un punto de vista informativo sino también desde una perspectiva de análisis, opinión y participación. De este modo se contribuye a un cambio cultural en nuestra organización para hacerla más abierta, transparente y participativa. En el año 2020 se han publicado tres números, el número 0 (julio), el número 1 en noviembre, y el número 2 en diciembre.

Figura 1.3. Portada de "Madrid Social" Número 2. Diciembre de 2020.

Informes diarios COVID-19: Desde el inicio del confinamiento, en marzo 2020, se han enviado informes diarios a Alcaldía acerca de la situación de los servicios sociales, centros y programas dependientes de esta Área de Gobierno.

Todas las DDGG y el Departamento de Voluntariado han ido reportando diariamente a Coordinación General sobre la situación detallada de los servicios, programas, personas y familias beneficiarias para tener una fotografía actualizada de la situación en cada momento. Dichos informes dejaron de elaborarse en junio, con la finalización del periodo de confinamiento.

1.3.1.2 Actividad Internacional

Nuestra vocación internacional se articula a través de la participación en redes europeas de ciudades y otras administraciones responsables de servicios sociales, así como en programas de organismos internacionales e intercambios de buenas prácticas con ciudades de otros países.

1. Eurocities: Es una red de 190 ciudades de 39 países europeos, representando a 130 millones de personas cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida a través del intercambio de experiencias y programas y realizando un trabajo de incidencia ante las instituciones europeas.

Nuestra relación con Eurocities se ha estructurado básicamente en torno a **dos estrategias**: por una parte, **participar en el intercambio de información con otras ciudades sobre proyectos, situación social…,** en diferentes formatos (Webinars, cuestionarios sobre temas concretos, proyectos europeos, tal y como se detalla más adelante) y, por otra, **dar a conocer la ciudad de Madrid y sus servicios y programas de ámbito social.** En este sentido, destacamos el esfuerzo de enviar a Eurocities durante el confinamiento, todas las noticias de recursos sociales y medidas puestas en marcha con motivo del COVID-19 (COVID-News), y la firma del compromiso con el principio de Igualdad de Género del Pilar Europeo de Derechos Sociales, en junio del 2020.

En el marco de la Campaña 'Inclusive Cities for All: Social Rights in My City' impulsada por Eurocities, en el mes de junio se ha firmado, por parte del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Derechos Sociales, un nuevo compromiso (*Pledge*) con el principio número

2 Igualdad de Género en él se especifican las acciones puestas en marcha por el Ayuntamiento de Madrid para contribuir a lograr este objetivo.

Somos miembros del Grupo de Trabajo del Foro de Asuntos Sociales: **WG Children & Young people,** en el marco del cual se ha colaborado en el estudio *sobre "Fighting Child Poverty in European Cities"* y se ha participado en dos webinars del grupo de ciudades miembros.

Por otra parte, tanto desde Coordinación General del Área, como desde varias Direcciones Generales se ha participado en **cinco "City Dialogues**" sobre: Servicios Sociales afectados por el COVID-19 (abril 2020), Cuidados y educación de la primera infancia (mayo 2020), Voluntariado (junio 2020), Impacto de género del COVID-19 (junio 2020) y sobre Digitalización en Servicios Sociales ante la pandemia (septiembre 2020).

A través del Departamento de Voluntariado se participa en el proyecto **VALUES Volunteering Activities to Leverage Urban and European Social integration of migrants,** sobre el voluntariado como forma de integración de la población inmigrante.

2. European Social Network (ESN): El Área de Gobierno es miembro de la Red European Social Network (ESN), integrada por administraciones públicas responsables de servicios sociales tanto a nivel nacional, como regional y local.

Reúne a un total de 140 miembros con los objetivos de ser una plataforma de intercambio internacional para los servicios sociales locales y regionales, luchar por una Europa donde los servicios sociales locales y regionales sean auténticos socios de la UE, así como empoderar a los profesionales y las personas que utilizan los servicios sociales promoviendo la calidad en la gestión del servicio.

Nuestra relación, al igual que con la red de ciudades europeas EUROCITIES se ha estructurado básicamente en torno a dos líneas de trabajo: participar en el intercambio de información con otras ciudades sobre proyectos, situación social…, y en especial sobre la Pandemia COVID-19, en diferentes formatos (Webinars, cuestionarios sobre temas concretos) y, por otra, dar a conocer la ciudad de Madrid y sus servicios y programas de ámbito social.

Comenzamos el año con la visita, a primeros de febrero, del Director de la ESN Alfonso Montero que se reunió con las y los Directores Generales del Área y la Coordinación General, para intercambiar información y puntos de vista sobre la red ESN y el trabajo del Área de Gobierno.

A lo largo del 2020 hemos participado en varios estudios, en dos grupos de trabajo y tres webinars. Los estudios son:

- **"Análisis de la contratación y calidad de los cuidados de larga duración"** cuyos resultados se difundieron en un Seminario "on line" el 29-30 septiembre.
- Informe sobre **impacto del COVID-19 en los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid** (mayo 2020).
- Informe sobre **impacto del COVID-19 en los servicios a personas mayores** (julio 2020).

Se ha participado activamente en los grupos de trabajo sobre "Fondos Europeos", y sobre "Cuidados integrales y apoyo a las personas mayores", y se ha intervenido en los webinars: "La respuesta de los servicios sociales ante la pandemia COVID-19" (junio 2020), Seminario sobre ""Servicios de calidad en el proceso de envejecimiento y cuidados", en el que se presentaron los resultados del estudio en el que ha participado Madrid sobre este tema (octubre 2020), y en el Seminario sobre "Cheques sociales y su utilización en servicios sociales" (octubre 2020).

Finalmente, el Área presentó el proyecto "La Quinta Cocina", a los **PREMIOS 2020 DE SERVICIOS SOCIALES ESN**, en la categoría Innovación, habiendo quedado entre los seis proyectos **finalistas.**

3. RED ECCAR- Coalición Europea de Ciudades contra el Racismo: **Madrid** forma parte de esta red de más de 160 ciudades europeas con el objetivo de compartir experiencias para mejorar sus políticas contra el racismo, la discriminación y la xenofobia,

En el año 2020 se ha participado en la Conferencia General **que se desarrolló, on line, los días 19 y 20 de noviembre, bajo el tema "Unidos para proteger los Derechos Humanos a nivel local".** Madrid intervino en el grupo de trabajo sobre "Grupos vulnerables; la dimensión educativa, juventud y comunicación en la lucha contra las discriminaciones a nivel local", presentando sus programas relacionados con la acogida de población inmigrante, lucha contra la discriminación y población joven.

4. FEANTSA: El Ayuntamiento de Madrid se ha convertido en miembro afiliado de la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que Trabajan con Personas sin Hogar (FEANTSA), la única ONG europea que se centra en la lucha contra las personas sin hogar cuyo objetivo final es acabar con la falta de vivienda en Europa.

Hasta el momento esta organización sólo admitía a organizaciones y entidades sociales pero desde el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, a través de la Dirección de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social, inició una solicitud que se ha materializado en ampliar la red a otras instituciones. Junto al municipio de Lyon, el consejo de administración de **esta entidad europea aceptó a la ciudad de Madrid como miembro de pleno derecho, en octubre 2020.**

FEANTSA comenzó su andadura en 1989 y reúne servicios sin fines de lucro que apoyan a las personas sin hogar en Europa. Cuenta con más de 130 organizaciones miembros de 30 países, incluidos 28 Estados miembros, a los que hay que añadir los Ayuntamientos de Madrid y Lyon.

5. Ciudades Educadoras: Fundada en 1994, la Asociación Internacional de Ciudades Educadoras (AICE) es una Asociación sin ánimo de lucro, constituida como una estructura permanente de colaboración entre los gobiernos locales comprometidos con la Carta de Ciudades Educadoras, que es la hoja de ruta de las ciudades que la componen.
A principios de 2020, el número de miembros asciende a más de 500 ciudades de 36 países y todos los continentes.

En este año 2020, Madrid ha participado en el Café virtual: "¿Cómo reforzar la conexión y vinculación de los gobiernos municipales con la participación de los chicos y las chicas? Democracia inclusiva y compromiso político", celebrado el 5 de junio de 2020.

6. Otra actividad internacional: En el año 2020 (mayo) se ha participado en una conferencia internacional sobre Voluntariado, organizada por el **Ayuntamiento de Berlín,** y en la que además participaron representantes de las Ciudades Ámsterdam, Barcelona, Wrocław, Bruselas, Dublín, Glasgow, London, Padua, Paris, Tallin y Viena, sobre la implicación de la sociedad civil durante la pandemia COVID-19.

Por otra parte, se ha participado en la convocatoria, por parte del **Centro Europeo del Voluntariado (CEV) de la Novena Edición del Concurso de Capital Europea del Voluntariado 2022**, quedando Madrid como una de las finalistas.

Asimismo, se ha participado en el Grupo de Trabajo 3 de la Red de la **ONU sobre Migraciones**, con un informe sobre los "Itinerarios de regularización para migrantes en situación de vulnerabilidad" (diciembre 2020).

1.3.2. Secretaría General Técnica

La Secretaría General Técnica (SGT) es un servicio transversal, que da cobertura a todas las unidades administrativas que integran el Área de Gobierno. Entre otras competencias, le corresponde la gestión de los servicios comunes, la coordinación de las DDGG en el ámbito de los servicios comunes, la asistencia jurídica y técnica al titular del Área de Gobierno y al Coordinador General, sin perjuicio de las competencias de otros órganos municipales, y las funciones tendentes a la eficiente utilización de los medios y recursos materiales, económicos y personales.

En el ejercicio de dichas funciones, la gestión de la SGT va encaminada al logro de los siguientes objetivos:

- Garantizar el derecho a la participación democrática y a la información, transparencia y rendición de cuentas.

- Atender e informar a la ciudadanía en la tramitación de los asuntos de su interés a través de la Oficina de Registro del Área de Gobierno.

- Facilitar el apoyo jurídico necesario a las unidades administrativas del Área de Gobierno, mediante la realización de informes, tramitación de convenios, propuestas de resoluciones y publicación de disposiciones y resoluciones administrativas.

- Apoyar la gestión de las direcciones generales del Área de Gobierno mediante el asesoramiento, la tramitación y el seguimiento de los expedientes de contratación.

- Racionalizar la distribución de los recursos económicos del Área de Gobierno entre las distintas DDGG dependientes de ésta, mediante la planificación del presupuesto y el seguimiento de su ejecución.

- Optimizar la gestión de los recursos humanos del Área de Gobierno en lo que tiene de relación con los puestos de trabajo, así como agilizar los procesos de provisión de puestos de trabajo en sus diferentes modalidades y potenciar la formación del personal

con el doble objetivo de mejorar su cualificación profesional y facilitar su carrera administrativa.

- Gestionar eficazmente los servicios comunes que se demandan desde las unidades administrativas del Área de Gobierno.

- Mantener los edificios adscritos al Área de Gobierno garantizando las debidas condiciones de seguridad y salud en el trabajo condiciones de seguridad.

Para la consecución de dichos objetivos, la gestión llevada a cabo por la SGT durante el año **2020**, atendiendo a una clasificación temática, puede resumirse en los siguientes apartados:

En materia de participación democrática, información y transparencia.

Desde la SGT se atiende a las solicitudes de informe que llegan desde los órganos colegiados de los Distritos en materias relacionadas con el ámbito competencial del Área de Gobierno, las peticiones de información que formulan los grupos políticos municipales, las solicitudes de acceso a la información pública que realiza la ciudadanía en base a la normativa vigente en materia de transparencia, y también las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la ciudadanía que entran a través de los diversos canales que el Ayuntamiento pone a su disposición.

Así, durante el 2020 cabe destacar las siguientes cifras:

- Informes para los asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito. En 2020 ascendieron a 462 informes, lo que supuso un incremento del 192,4% respecto a 2019. De estos informes 385 corresponden a asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito, y 77 fueron emitidos en relación a debates en la Juntas de Portavoces celebradas durante el confinamiento por el COVID-19.

  Informes para dar respuesta a cuestiones planteadas por los foros locales de distrito, asociaciones y vecindad. En 2020 se emitieron 37 informes, un 23,3% más que en 2019.

- Tramitación y resolución de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas al amparo de la ordenanza de transparencia: Durante 2020 se tramitaron 30 solicitudes.

- Peticiones de información de grupos políticos. En 2020 se respondieron 106 peticiones.

- Atención de sugerencias y/o reclamaciones. En 2020 se atendieron 10 sugerencias y/o reclamaciones frente a las 28 que se recibieron en 2019.

En materia de información y atención a la ciudadanía y registro.

En el AGFIyBS hay ubicada una oficina de registro, en la que durante el año 2020 se han realizado un total de 63.426 anotaciones (29.540 de entrada, y 33.886 de salida). El mayor número de estas anotaciones, cerca de 30.000, corresponden a la Ley de Dependencia.

En materia de régimen jurídico.

Desde la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

- Elaboración, actualización, modificación y evaluación del Plan Estratégico de Subvenciones: En 2020, se han tramitado dos modificaciones del Plan Estratégico de Subvenciones de la actual AGFIyBS.
- Tramitación de convenios de colaboración, subvenciones (directas, nominativas y de pública concurrencia), premios, becas y aportaciones económicas, así como convenios generadores de ingreso, y convenios que no producen gasto para el Ayuntamiento. En 2020 se han tramitado un total de 130 expedientes, que representaron un volumen de gasto de casi 32,9 millones de euros, y unos ingresos de 110,7 millones. Su desglose por tipos y por órganos gestores se detalla en la Tabla 2.3.1 del Anexo de tablas.
- Emisión de informes de contenido jurídico. Se han informado 43 expedientes de convalidación de gasto, por importe aproximado de 4,3 millones de euros, y se han aprobado 171 justificaciones de subvenciones, por un total de 13,9 millones de euros; se han iniciado 41 expedientes de reintegro y se han resuelto 49 por un importe de más de 83.000 euros. Estos datos tienen su reflejo la Tabla 2.3.2 del Anexo.
- Preparación de los asuntos que han de someterse a Junta de Gobierno y al Pleno: a la Junta de Gobierno se han elevado 150 propuestas de acuerdo, y se han sustanciado un total de 73 iniciativas ante la Comisión Permanente Ordinaria de Familias, Igualdad y Bienestar Social y se ha elevado una propuesta de acuerdo a la citada Comisión y al Pleno del Ayuntamiento.
- Se participa en la revisión y en la tramitación de textos normativos, así como en la elaboración del Plan Anual Normativo, así como en el envío de la información y documentación que son requeridos por órganos judiciales.
- Además, se han elaborado 17 decretos de suplencia, se han informado 29 reclamaciones y sugerencias recibidas de la Oficina del Defensor del Pueblo, se han realizado 38 publicaciones, distribuidas entre el Tablón Electrónico del Ayuntamiento (TEU), Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) y el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM), así como cesiones de uso, certificaciones, y se han llevado a cabo 5.726 inscripciones en el Libro de resoluciones en relación con las disposiciones emitidas por las distintas unidades administrativas del Área de Gobierno.

En materia de contratación.

Desde la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

- Tramitación de expedientes de contratación de las direcciones generales del Área de Gobierno, tanto en soporte papel como a través del sistema electrónico PLYCA, implantado en el Ayuntamiento de Madrid. En 2020 se ha producido un incremento importante, el 34,15%, en el número de expedientes de contratación tramitados respecto a 2019. De los 205 expedientes de contratación tramitados, 73 correspondieron a procedimientos abiertos, abiertos simplificados y abiertos simplificados sumarios, 49 a prórrogas, 12 a modificaciones de contratos, 6 a contratos basados en acuerdos marco, y 49 a incidencias contractuales. Estos expedientes lo fueron por un importe plurianual de 821.842.652 de euros, ascendiendo el gasto correspondiente de 2020 a la cantidad de 140.466.943 euros, con la distribución por Direcciones Generales, tipo de contrato, procedimiento de adjudicación, e importes que consta en la Tabla 2.3.3 (en el Anexo de tablas).
  A estos expedientes hay que añadir otros 10 que finalmente se archivaron por diversas causas, sin llegar a su adjudicación.
  Se han tramitado asimismo 60 expedientes correspondientes a devoluciones de garantías (30) y a liquidaciones de contratos (30).
- Convocatoria, preparación y asistencia a las mesas de contratación, y actuaciones contractuales. En el año 2020, se han elaborado 63 pliegos de cláusulas administrativas particulares, y se han realizado 252 Mesas de Contratación, 100 más que en 2019. Se

formalizaron un total de 184 contratos (35,87% más que el año anterior), aprobándose 554 Decretos del titular del Área, y 200 Resoluciones de los otros órganos de contratación, y se elaboraron 59 borradores de acuerdos y extractos de expedientes de contratación elevados a la Junta de Gobierno.

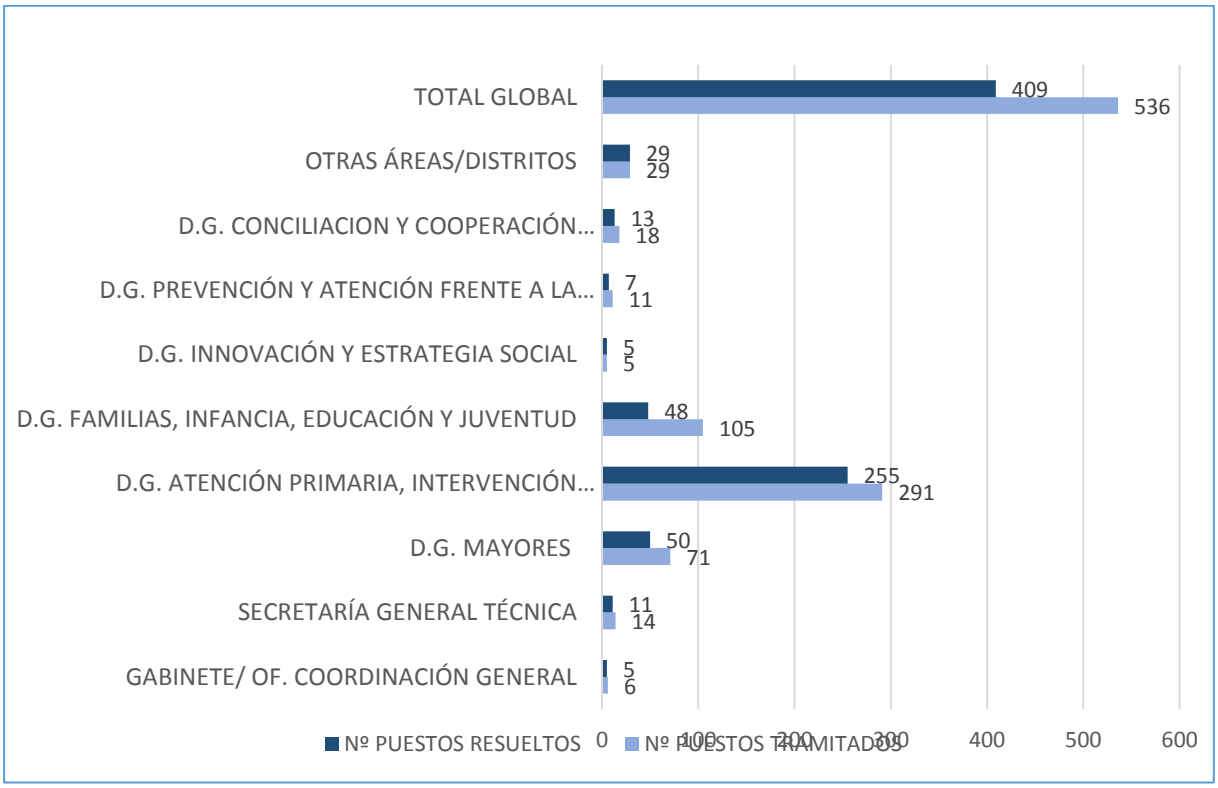
- Además, se han tramitado también 6 expedientes de imposición de penalidades por incumplimientos contractuales y 12 recursos (8 especiales y 4 contencioso administrativos) y 1 relativo a la ejecución provisional de una sentencia recaída en un recurso contencioso-administrativo.
- La labor de asesoramiento y coordinación a las diferentes DDGG del Área de Gobierno en materia de contratación generó 45 notas informativas y un total de 90 notas de observaciones a los servicios gestores para la adecuada elaboración de las propuestas de contratación y pliegos.
- En el plano de la relación con personas interesadas en los procedimientos, se tramitaron 217 consultas de la ciudadanía sobre los pliegos o documentación complementaria de los contratos, lo que supuso un aumento superior al 155% respecto a 2019, y se realizaron 872 notificaciones.
- En materia de cumplimiento de las obligaciones de publicación, se ha gestionado la publicación de 265 anuncios en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), y 98 en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE). Además, se remitieron 249 fichas de contrato para su incorporación al Registro de Contratos (RECON).
- Se ha publicado la información relativa a los contratos menores con carácter trimestral en el Perfil de Contratante, actualmente alojado en PLACSP y se han realizado 10 actuaciones de anulación y modificación de contratos menores inscritos en RECON.
- En el marco de las excepcionales circunstancias dimanantes de la declaración de pandemia internacional provocada por el COVID-19, del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, del Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 463/2020, y del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 se han tramitado 14 expedientes de contratación de emergencia, 12 reequilibrios económicos en contratos de concesión de servicios vigentes, 12 suspensiones de contratos, 5 levantamientos de las suspensiones y 1 indemnización de daños y perjuicios al contratista.
- En cumplimiento del Acuerdo de Pleno de fiscalización e intervención limitada previa, se han elaborado un total de 385 informes de adecuación a la normativa aplicable de las propuestas a elevar al órgano competente. De ellos, 237 se corresponden con propuestas de Decreto y 148 con propuestas de Resolución.
- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 y 133 de la LCSP, se han tramitado 6 solicitudes de acceso a expedientes de contratación pública.

En materia de recursos humanos.

La plantilla a fecha 31 de diciembre de 2020, (tabla 2.3.4 que se incluye en el Anexo correspondiente a la SGT), estaba integrada por un total de 1.013 puestos de trabajo. Esta cifra comprende todos los puestos dotados, ocupados o vacantes, tanto los reservados a personal funcionario, laboral y eventual, como los de Programas Temporales de Empleo, y Acumulación de Tareas. Asimismo, incluye los puestos ocupados por los cargos directivos y el cargo electo.
En la Tabla 2.3.5 del Anexo se refleja la distribución de plazas ocupadas por personal funcionario, detalladas por grupos de clasificación. La gestión de este elevado número de puestos conlleva la tramitación de numerosos procedimientos de provisión. El gráfico que se incorpora a continuación refleja el número de puestos por Centros Directivos cuya provisión se ha tramitado y finalizado a través de las diversas formas de provisión: Libre designación,

Concursos Generales, Concursos Específicos, Comisión de Servicio, Atribución Temporal de Funciones y contratación de interinos.

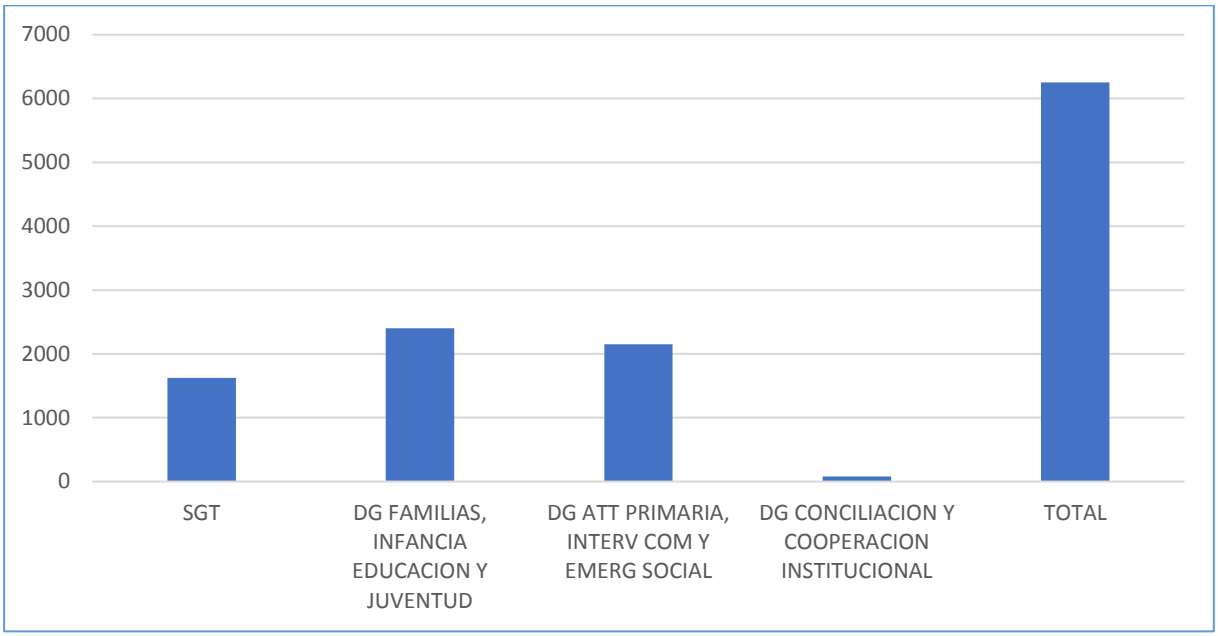
Gráfico 1.3.2. Provisión de puestos por centros directivos



Asimismo, la gestión de la plantilla conlleva otros procedimientos y tareas propios de la gestión de recursos humanos:

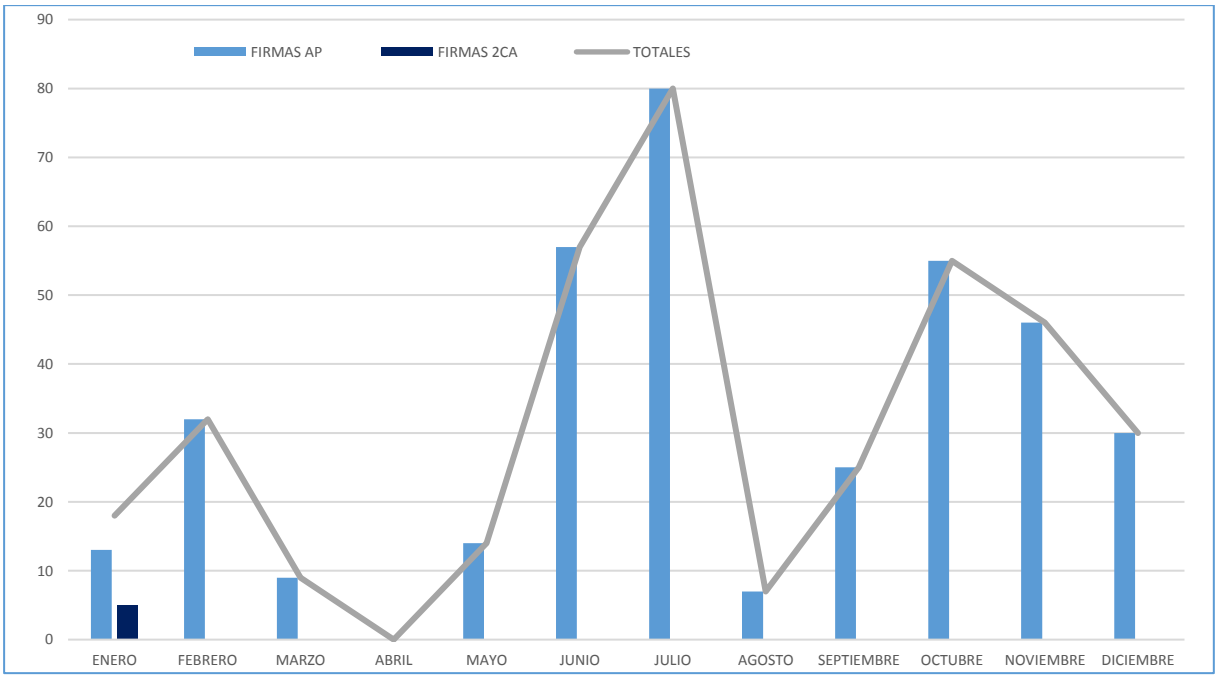
- Expedientes de creación y modificación de estructura orgánica, puestos de trabajo y plantilla presupuestaria. En el 2020 se han iniciado 36 expedientes de modificación de RPT, de los cuales 28 han llegado a ser aprobados, suponiendo estos últimos el alta de 37 puestos, la modificación de 83 puestos y la amortización de 11 puestos. Asimismo, se han tramitado 2 expedientes más de RPT a final del ejercicio de 2019, que se han ejecutado ya en el presupuesto del ejercicio 2020, que afectan a 107 puestos de trabajo: 2 altas y 105 modificaciones de puestos adscritos al CASI a los que se les añade el complemento específico CASI.
- Ingreso de personal funcionario: Durante el ejercicio 2020 se ha participado en la elaboración de las bases y temario de diversas oposiciones de turno libre: Auxiliar de Servicios Sociales, Diplomados de Trabajo Social, Educador Infantil, Maestros de Educación Infantil y de Primaria y Profesor de Cerámica, así como de Promoción Interna: Auxiliar de Servicios Sociales, Diplomado en Trabajo Social, Educador Social, Enfermeros y Técnicos de Acogida e Integración.
- Gestión del sistema de control de la asistencia y permanencia en el puesto de trabajo: A lo largo del año 2020 y en concreto a partir de marzo, la implantación del teletrabajo ha disminuido el seguimiento de la tarea del control a través de *Évalos*. Si se ha llevado a cabo el seguimiento de las horas sindicales. La media de empleados/as públicos/as que tienen autorizadas horas sindicales es de 10 personas trabajadoras. La distribución de estas horas queda reflejada en el siguiente gráfico:

Gráfico 1.3.3. Horas sindicales anuales



- Tramitación de partes de baja, confirmación y alta, y otras incidencias y cometidos diversos: En 2020 se han tramitado un total de 2.127 partes de baja, alta y confirmación por incapacidad temporal; de ellos, 1.028 fueron partes de baja o alta, y 1.090 de confirmación.
- Además, se han grabado en la aplicación de AYRE Gestión de Bajas Laborales un total de 142 ausencias justificadas por enfermedad sin baja médica. En cuanto a accidentes de trabajo, el número de asistencias por accidente de trabajo sin baja médica han sido de 8, y 13 accidentes de trabajo con baja médica.
- Jubilaciones: Se han tramitado un total de 19 expedientes en 2020, de los cuales 7 han sido de jubilación forzosa, 7 de jubilación voluntaria, 3 de jubilación por invalidez, 1 prejubilación parcial y 2 de prolongación del servicio activo.
- Certificados de firma electrónica y tarjetas corporativas. En 2020 tal y como refleja el gráfico, el número de certificados se ha incrementado motivado por el elevado número de provisión de puestos que se han producido a lo largo del año, pero también por la potenciación de la tramitación electrónica de los procedimientos derivada del régimen de trabajo a distancia a raíz de la crisis sanitaria, que ha supuesto la digitalización de la documentación y el uso de la firma electrónica en la totalidad de los documentos. Ello ha implicado que frente a las 155 firmas electrónicas que se habilitaron en el 2019, en el 2020 se han habilitado 373.

Gráfico 1.3.4. Firma electrónica



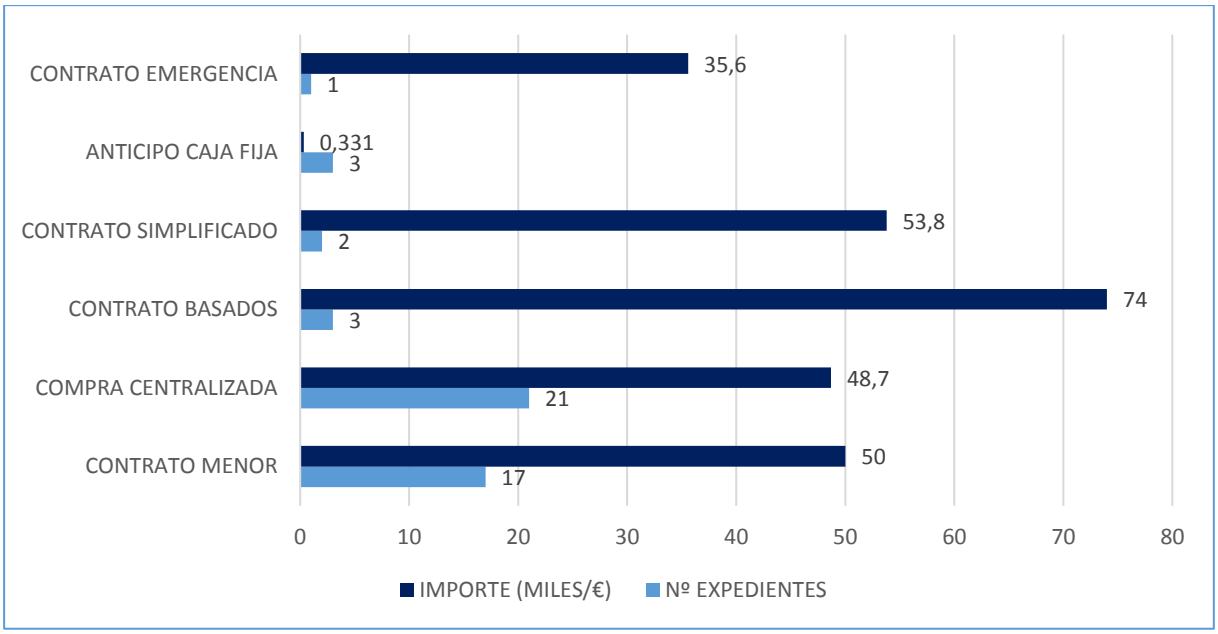
- Participación en los planes de formación. Desde la SGT, en coordinación con la Escuela de Formación y previo estudio y detección de las necesidades planteadas por todas las Direcciones Generales, se diseñan y programan actividades formativas especializadas, por constituir estas un instrumento clave dirigido a la motivación y especialización del personal, así como un sistema eficaz para difundir las políticas desarrolladas por el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. En el ejercicio 2020 las actividades tuteladas por el AGFIyBS han sido 68 ediciones formativas de 56 materias diferentes, comprendidas tanto Formación General, como Formación Específica, y Sesiones Formativas, con una convocatoria dirigida a 1.081 alumnos y alumnas.
- Otras funciones. Además, de los procedimientos anteriormente descritos, cabe destacar los siguientes:
    - Emisión de certificados e informes y "hago constar".
    - Tramitación de solicitudes de flexibilización horaria, permisos no retribuidos, reducciones de jornadas, permisos por maternidad o paternidad y los permisos de lactancia o de excedencias.
    - Emisión de informes para la resolución de recursos o reclamaciones que pueda plantear el personal del Área.
    - Actuaciones disciplinarias.
    - Participación en la comisión municipal de evaluación del cumplimiento de los permisos, excedencias y licencias de conciliación.
- Retribuciones: Mensualmente se tramitan las altas, bajas y modificaciones del Complemento de productividad, las gratificaciones por servicios extraordinarias, las retribuciones por las festividades realizadas por el personal del Centro de Acogida San Isidro y de la Central del Samur Social en días festivos no incluidos en los cuadrantes. Así como el abono al personal de la Residencia Internado San Ildefonso derivado del convenio entre el Ayuntamiento de Madrid con la SELAE que retribuye las funciones de tutela, educación y acompañamiento de las niñas y niños a los sorteos de loterías.

En materia de gestión de servicios comunes y edificios adscritos al Área.

Desde la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

- Seguimiento de los servicios contratados en relación con los edificios adscritos al Área de Gobierno (limpieza, mantenimiento, seguridad), ya sean de propiedad municipal o en régimen de arrendamiento. El Área de Gobierno cuenta, para el desarrollo de su actividad, con un total de 19 edificios y locales adscritos, con una superficie total de 56.509,89 m^2 en su conjunto y 46.597,75 m^2 de zona verde y forestal.
- Gestión de salones de actos y salas de reuniones: se gestiona la reserva de dos salones de actos y cuatro salas de reuniones.
- Apoyo a reuniones y eventos celebrados por el Área de Gobierno: se han gestionado 31 eventos o reuniones.
- Gestión con las compañías aseguradoras de los siniestros que se producen en edificios dependientes del Área de Gobierno: se han tramitados 4 expedientes ante la compañía de seguros derivados de incidentes acaecidos en la Residencia Nuestra Señora de la Paloma (Cercedilla), en el SAMUR Social, Edificio Palacio Valdés (Tres Cantos) y en el Palacete de la Quinta de los Molinos.
- Actualización y mantenimiento del Directorio de AYRE: se han llevado a cabo 96 actualizaciones.
- Transporte de mobiliario, documentación, equipos informáticos, instrumentos musicales y demás enseres entre edificios en los que el Área de Gobierno presta sus servicios: se han gestionado un total de 66 traslados.
- Comunicaciones a Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Se han gestionado 1.095 relacionadas con el equipamiento informático o de telefonía del Área de Gobierno.
- Gestión de la recepción y distribución a todo el personal del Área de Gobierno de los EPIS necesarios para prevenir la difusión del COVID-19. Debido a las competencias del Área, gran parte de los servicios fueron declarados esenciales por Decreto del Alcalde de 30 de marzo de 2020 por el que se determinan los servicios del Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas con motivo de las medidas excepcionales para contener el COVID-19, lo que supuso desde un primer momento llevar a cabo la recepción de material de protección y su distribución a los distintos servicios principalmente Central del SAMUR Social, Centro Socio - Integrado Hermanos Álvarez Quintero y Centro de Acogida San Isidro.
- Centralización de las solicitudes de material de oficina y otras necesidades del Área: en el ejercicio de 2020 se han tramitado un total de 47 expedientes de adquisición de bienes por un importe de 262.488,06 €. En el siguiente cuadro se reflejan dichas adquisiciones clasificadas según el procedimiento utilizado para su tramitación.

Gráfico 1.3.5. Procedimiento de adquisición de bienes



- Organización y gestión de la unidad de conductores y ordenanzas para la atención a las necesidades del área. En 2020 el área contaba con 25 POSI en edificios, y 8 conductores para incidencias, con 5 vehículos, con los que se atendieron 289 servicios de correo en mano, 865 servicios de traslados de personas, y 15 de traslados de equipos informáticos y material diverso.
- Adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores del Área de Gobierno en diversos edificios.
- Procesos de Adaptación/movilidad de trabajadores: Durante el año 2020 se ha colaborado y participado con el Departamento de Salud Laboral de la Subdirección General de Prevención de Relaciones Laborales en el proceso de adaptación o movilidad de 8 integrantes de la plantilla que por motivos de salud así lo requerían.
- Se ha procedido a la aplicación del Protocolo de Actuación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en caso de agresiones de terceros en los Centros de Servicios Sociales, incluidas las agresiones "in itinere", en 9 ocasiones.
- Asimismo, se ha participado en 6 convocatorias del Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA., 2 de su Comisión Permanente y una Comisión extraordinaria monográfica sobre el COVID-19.

En materia de gestión presupuestaria.

Desde la SGT se llevan a cabo funciones de asesoramiento económico a la coordinación general y a las direcciones generales, en todos los procesos relacionados con el presupuesto del Área de Gobierno, tanto en la fase de su propuesta anual (elaboración de la SGT, y coordinación del conjunto, excepto Capítulo I) como su seguimiento, modificaciones, creación de aplicaciones presupuestarias de gasto e ingreso, etc.

Junto a esa labor, está íntimamente unido todo el proceso contable: elaboración y emisión de los documentos contables, en todas sus fases, seguimiento de la ejecución y tramitación de ingresos y gastos, de facturas y pagos, anticipos de caja fija, libramientos a justificar, revisión de precios, intereses de demora, devoluciones de ingresos, y en materia de subvenciones, su gestión con el módulo de subvenciones de SAP.

En el año 2020, como consecuencia del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 13 de febrero de 2020, se modificó la organización y competencias del Área. Ello hizo necesario, por una parte, adaptar la estructura presupuestaria para adecuarla a la estructura administrativa, resultando precisa la creación del programa presupuestario 231.10 "Voluntariado" así como la modificación de la denominación de otro existente, el programa 231.09, que pasó a denominarse "Innovación y estrategia social" y, por otra, la tramitación de los expedientes de modificaciones presupuestarias para adaptar el presupuesto de gastos del Área a la nueva organización y competencias de sus órganos directivos.

Igualmente, por Resolución de 20 de marzo de 2020 del Director General de Presupuestos se adaptó la estructura presupuestaria del Ayuntamiento de Madrid para el ejercicio 2020 a lo establecido en el Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, creándose un nuevo programa presupuestario, 231.99 "Actuaciones extraordinarias COVID-19", para consignar en el mismo los créditos destinados a financiar gastos relativos a la pandemia.

El conjunto de estos ajustes y de la actuación del Área de Gobierno a lo largo del ejercicio tiene su reflejo económico en las distintas fases de ejecución del presupuesto de gastos e ingresos, cuyo desarrollo se detalla en los siguientes apartados.

Ejecución Presupuestaria

En la Tabla 2.3.6 del Anexo se presenta el estado de ejecución del presupuesto de ingresos del Área a 31/12/2020, detallado para las DDGG, en el que se aprecia que el volumen de Derechos Reconocidos (90.128.827 €) supera ligeramente el valor del presupuestado definitivo estimado (85.739.030 €). La cantidad recaudada a final de ejercicio asciende a 90.094.746 €, lo que representa un 99,97% de los derechos reconocidos, porcentaje altamente significativo.

En la Tabla 2.3.7 del Anexo se presenta el estado de ejecución por capítulos del Presupuesto de ingresos, lo que permite apreciar que los ingresos se han consignado fundamentalmente en el capítulo 4 "Transferencias Corrientes" donde se producen la mayor parte de los mismos (Derechos reconocidos y recaudados: 89.262.538 €), estando el resto de ingresos registrados en el capítulo 3 "Tasas, precios públicos y otros ingresos" (Derechos reconocidos: 866.288 €; Derechos recaudados: 832.208 €).

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social contó con un presupuesto definitivo de gastos de 274.096.835€ para el cumplimiento de sus objetivos en materia de familia e infancia, servicios sociales, atención a mayores, inmigración, educación y juventud, promoción de la igualdad, violencia de género, diversidad, atención social de emergencia, SAMUR social y voluntariado.

El grado de ejecución del presupuesto ha sido relevante, tanto en lo que se refiere a gasto autorizado (96,73% del presupuesto definitivo) y dispuesto (un 95,52%), como en obligaciones reconocidas (un 89,23%). Asimismo, el porcentaje de obligaciones reconocidas a 31 de diciembre alcanzó un 93,4% de los créditos dispuestos (Tabla 2.3.8).

Analizando el estado de ejecución por capítulos del presupuesto de gasto (véase Tabla 2.3.9 en el Anexo), se observa que los porcentajes de ejecución son muy elevados en todos ellos, salvo en el capítulo 6 "Inversiones", cuyo presupuesto sólo se ha visto plasmado en un 78,85% en créditos dispuestos, y en un 67,63% en obligaciones liquidadas, si bien, el peso específico del presupuesto del Área destinado a inversiones es muy bajo (2.880.461 € sobre un total de 274.096.834 €, lo que representa escasamente el 1,05% del conjunto). Su desglose por programas se muestra en la Tabla 2.3.10 del Anexo.

Procedimientos especiales.

Por Decreto de 6 de septiembre de 2019 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal, se aprobó la constitución del anticipo de caja fija para el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, por un importe de 200.000 euros. En el ejercicio 2020, el importe del anticipo se incrementó, fijándose en 250.000 euros, cifra más adecuada a las necesidades a financiar y a las gestiones a realizar para el abono de los gastos que se tramitan a través del anticipo de caja fija.

La magnitud e importancia del anticipo de caja fija del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social es considerable, tanto cualitativa como cuantitativamente. En 2020, se registraron 1.556 operaciones para efectuar el abono de los gastos tramitados con cargo al mismo, por un importe total de 752.096 euros, destacando especialmente los pagos destinados a las ayudas de emergencia social. Su detalle por Direcciones Generales se muestra en la Tabla 2.3.11 del Anexo, en la que también se recogen las nueve reposiciones que hubo que realizar (dos son obligatorias) para reponer fondos en la cuenta corriente habilitada para abonar los gastos gestionados por este procedimiento.

Documentos contables

El volumen de documentos contables generados en el ejercicio es una buena medida del volumen de actividad en un Área de Gobierno. En el ejercicio 2020 se generaron 7.746 documentos. Entre ellos, destacan los 3.937 correspondientes a reconocimiento de obligaciones (O), y los 1.556 de anticipos de caja fija (ACF). Su desglose por direcciones generales se muestra en la Tabla 2.3.12 del Anexo.

Convenios de Ingresos

Cabe, por último, señalar la importancia económica para el Área de los convenios generadores de ingresos para el Ayuntamiento, que contribuyen a aumentar el presupuesto destinado al desarrollo de las funciones que recaen bajo su ámbito competencial.

En 2020, el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social firmó 11 convenios de este tipo, que han supuesto para los programas municipales una financiación total de 92.059.206 €, de los que el Ayuntamiento aportó solamente 1.734.093 €, esto es, un 1,88%.

La principal fuente de financiación en este tipo de operaciones ha sido la Comunidad de Madrid (8 convenios), por un total de 89.184.237 €, lo que supone un 98,74% de los fondos obtenidos por este conducto. El detalle de los convenios de ingreso celebrados en el año 2020, sus cuantías individualizadas y Direcciones Generales de esta Área que han participado en su gestión, se recoge en la Tabla 2.3.13.

1.3.3. Transversalidad de género

Desde la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades (en lo sucesivo, DGCyCI) se desarrolló en 2020 la **Estrategia de Transversalidad de Género del Ayuntamiento de Madrid,** que tiene como misión transmitir al resto de unidades del Ayuntamiento de Madrid, y a todo su personal, el conocimiento de las desigualdades existentes entre mujeres y hombres, las directrices comunes de trabajo para remediarlas, así como ofrecer la formación, el asesoramiento y las herramientas metodológicas necesarias para integrar el enfoque de género en todas sus actuaciones.

También tiene como objetivo realizar el seguimiento y la evaluación de la eficacia de la actuación municipal en la reducción de las desigualdades, así como liderar y coordinar proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género existentes en la ciudad de Madrid. En el contexto de esta Estrategia de Transversalidad, la DGCyCI desarrolla tres líneas estratégicas:

1. Impulso de la aplicación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal.

2. Desarrollo de proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género en la ciudad de Madrid.

3. Conocimiento de las principales desigualdades de género en la ciudad de Madrid y de la eficacia de las actuaciones municipales en su reducción.

Estas líneas de actuación de la DGCyCI, responden no sólo al ODS 5 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas), sino también al ODS 1 (Poner fin a la pobreza en todas sus formas en el mundo), ODS 4 (Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas), ODS 8 (Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las personas) y ODS 11 (Lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles). A continuación, desarrollamos nuestra actividad en cada una de estas tres líneas en detalle.

1.3.3.1. Impulso de la aplicación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal.

El impulso de la transversalidad de género se ha venido realizando en los tres últimos Planes para la Igualdad de Género de Madrid. Sin embargo, es en el Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid 2018-2020 en el que se sientan las bases para su institucionalización. En él se establece como ámbito estratégico la "Acción pública con enfoque integrado de género" y se concretan los elementos clave de la Estrategia de Transversalidad de Género en el Ayuntamiento de Madrid:

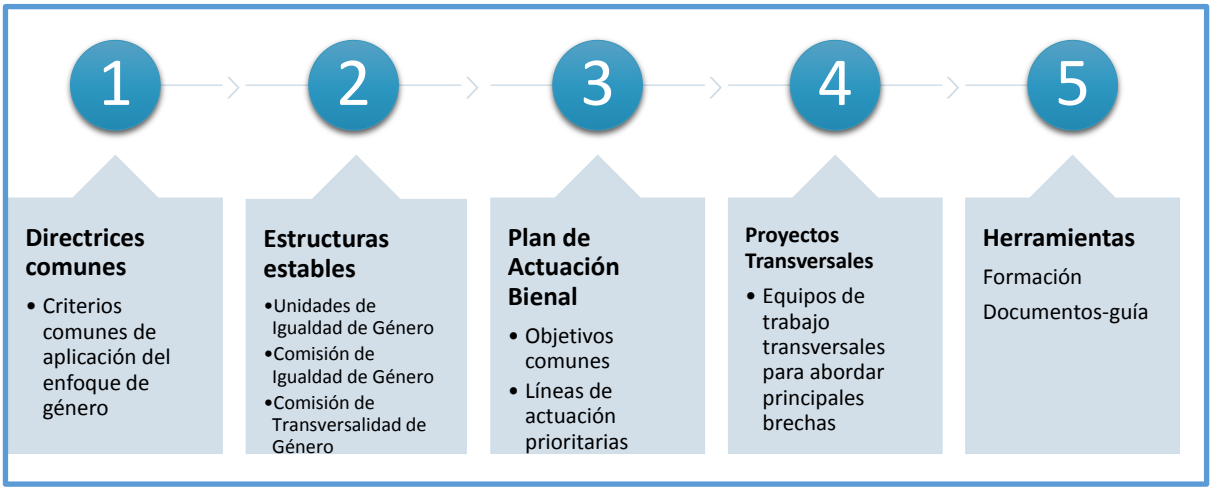
- Directrices comunes para la aplicación de la transversalidad de género.

- Estructuras estables de coordinación que facilitan su puesta en práctica.

- Establecimiento de planes de actuación bienal en todos los ámbitos municipales (áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales), con objetivos y líneas de actuación comunes.

- Desarrollo de proyectos transversales para abordar de forma conjunta y coordinada las principales brechas de género existentes en la ciudad.
- Formación y herramientas dirigidas al personal municipal para la aplicación de las directrices comunes.

Figura 1.3.3: Elementos clave de la Estrategia de Transversalidad de Género del Ayuntamiento de Madrid



Las Directrices para la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid fueron aprobadas por la Junta de Gobierno el 13 de septiembre de 2018. Establecen dos de los elementos clave de la Estrategia: los criterios comunes de actuación y la creación de las Unidades de Igualdad de Género.

Los seis **criterios** recogidos en las directrices hacen referencia a los siguientes elementos fundamentales de aplicación de la transversalidad de género:

1. Uso no sexista del lenguaje escrito, visual o audiovisual.
2. Recogida de datos y estadísticas de la realidad diferenciada de mujeres y hombres.
3. Impacto de género en los proyectos normativos y programas de actuación.
4. Presupuestos con enfoque de género.
5. Incorporación de criterios de género y de cláusulas de igualdad en contratos y subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.
6. Participación equilibrada de mujeres y hombres en la institución y en los espacios de toma de decisiones.

Por otro lado, en las Directrices también se establece la creación de **Unidades de Igualdad de Género (UIG)**, en todas las Áreas de Gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales, y se regula su composición y funciones. Las UIGs tienen como finalidad el establecimiento e implantación de un modelo integral de transversalidad, así como su seguimiento y evaluación. Esto se realiza a través de la puesta en marcha de ***Planes de Actuación Bienal*** en cada una de las Unidades.

De esta manera, en 2019 se constituyeron un total de 44 UIG y se inició el proceso de elaboración de los Planes de Actuación Bienal. Para ello, se realizó un **diagnóstico** institucional en cada uno de los 44 ámbitos a fin de conocer cómo y hasta qué punto se estaba introduciendo el enfoque de género en sus distintos instrumentos de política pública, y en qué grado se estaban cumpliendo las Directrices de Transversalidad de Género. Con toda la información recabada se elaboró el Informe "*Percepciones sobre la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas*", que sirvió para establecer la línea base de los planes, así como para establecer sus objetivos y líneas de actuación comunes, que se muestran en la Figura 2.3.2.

Figura 1.3.4: Objetivos y líneas de actuación comunes de los Planes de Actuación 2020-2021 de las Unidades de Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid.

1. Identificar las principales desigualdades de género a fin de poder actuar sobre ellas de forma eficaz.

- 1.1. Realización de un diagnóstico de brechas de género, actualizado anualmente y difusión de sus resultados interna y externamente.
- 1.2. Desagregación por sexo la producción estadística y de indicadores utilizados en los distintos instrumentos de planificación, incorporando indicadores de género.
- 1.3. Revisión de los instrumentos de recogida de información para incorporar la variable sexo.
- 1.4. Fomento de la participación de las mujeres en los procesos participativos o grupos de investigación que se desarrollen.

2. Reducir las desigualdades y brechas de género identificadas mediante la revisión de los instrumentos de política pública.

- 2.1. Revisión de los planes, programas y proyectos en marcha a fin de incorporar el enfoque de género en todo el proceso de planificación, seguimiento y evaluación, mejorando su impacto sobre las brechas identificadas.
- 2.2. Revisión del proceso de presupuestación para mejorar su impacto de género y el cumplimiento de los objetivos de igualdad de género.
- 2.3. Revisión del proceso de contratación para incorporar objetivos y cláusulas de igualdad, facilitar su seguimiento y mejorar su impacto de género.
- 2.4. Revisión del proceso subvencional para incorporar objetivos y criterios de igualdad, facilitar su seguimiento y mejorar su impacto de género.
- 2.5. Revisión del proceso de elaboración y evaluación normativa para promover un impacto de género positivo de las normas.
- 2.6. Despliegue coordinado de la política de igualdad de género promovida desde el Área
- 2.7. Revisión del proceso de comunicación externa hacia la ciudadanía para promover la utilización de una comunicación (escrita, visual y audiovisual) inclusiva y no sexista.
- 2.8. Revisión de la composición de los órganos y estructuras de decisión y participación para promover la presencia equilibrada de mujeres y hombres en ellos.
- 2.9. Consolidación de estructuras de implementación de la transversalidad de género

Para el seguimiento y evaluación de estos planes, así como para la coordinación y control de la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid, se creó, por Decreto de Alcaldía de 16 de noviembre de 2018, la **Comisión de Transversalidad de Género**. Se trata de un órgano colegiado en el que están presentes las personas titulares de las Secretarías Generales Técnicas de las Áreas de Gobierno, de las gerencias de los organismos autónomos y de los órganos ejecutivos de las empresas municipales. Los Distritos están representados por la persona titular del órgano directivo del Área competente en materia de coordinación territorial.

Su finalidad es garantizar el impulso, la coordinación e implementación del enfoque de género en toda la actividad municipal.

Tras dos reuniones de esta Comisión en 2019, para su constitución y para la validación de los 44 planes bienales elaborados en cada UIG, volverá a reunirse en 2021, tras el parón del estado de alarma.

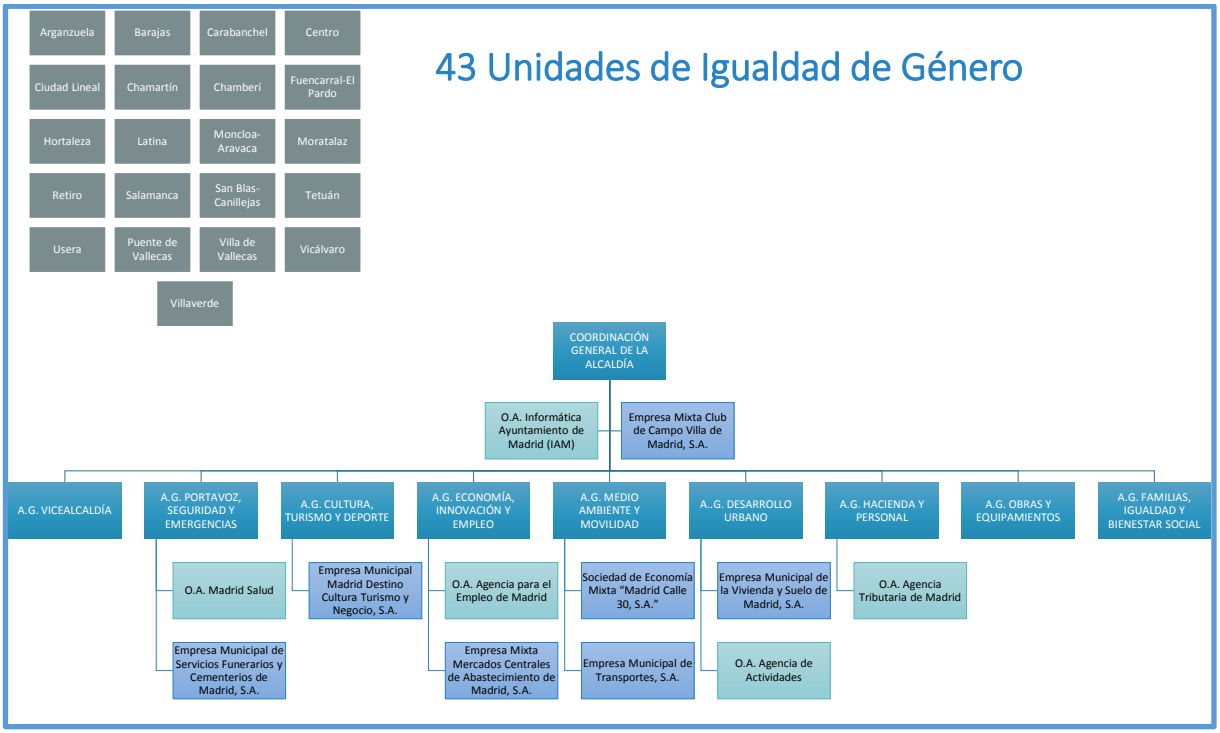
Tras la constitución de la nueva corporación en mayo de 2019, y contando con la nueva estructura orgánica municipal, ha sido necesario reorganizar las UIG, en la actualidad son un total de 43, y designar nuevas personas referentes de las mismas. Asimismo, a lo largo del segundo semestre de 2019 se ha trabajado en la revisión y ajuste de los Planes bienales a la nueva estructura de competencias. De esta manera, en la actualidad son 43 los planes bienales vigentes para el periodo 2020-2021, habiéndose iniciado su puesta en marcha en enero de 2020.

Sin embargo, es importante, señalar que debido a la crisis sanitaria y la declaración del estado de alarma el 13 de marzo, el proceso sistemático y planificado que se tenía previsto para la recogida de información durante el año 2020 en relación con el seguimiento de los Planes bienales se ha visto dificultado e incluso interrumpido durante varios meses.

A pesar de estas dificultades el objetivo de analizar, interpretar y valorar de manera objetiva, la estrategia de transversalidad, su puesta en práctica, y sus resultados se han retomado en el segundo cuatrimestre de 2020 con la finalidad de que sirva para generar aprendizaje y mejorar la misma en el año en curso y los venideros.

El informe de diagnóstico de estos planes será, por tanto, elevado a la Comisión de Transversalidad de género en 2021.

Figura 1.3.5: Unidades de Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid



Dentro de esta línea se desarrolla otra de las acciones clave para la consolidación de la Estrategia de Transversalidad de Género: la **formación**. A lo largo de 2020 se han llevado a cabo un total de 5 acciones formativas y han sido formadas 166 personas, 140 mujeres y 26 hombres.

Tabla 1.3.3.3: Acciones formativas promovidas por la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades en 2020

Acción formativa	Personas formadas		
	Total	Mujeres	Hombres
RE-01-4083-P-20 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en los Distritos (25 horas)	8	6	2
RE-01-4158-P-20 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en las Áreas Municipales y Organismos Autónomos (25 horas)	8	8	0
RE-05-2419-S-20 Lenguaje incluyente y no sexista. Los usos no discriminatorios del lenguaje administrativo y las Políticas de Igualdad Municipales	44	38	6
RE-01-4065-P-20 Urbanismo Feminista	83	70	13
RE-01-1823-P La Perspectiva de Género en el Planeamiento Urbanístico	23	18	5
Total	**166**	**140**	**26**

Fuente: EFAM

Finalmente, con el fin de reforzar la capacidad de análisis y diagnóstico de las Agentes de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid la IX edición del Curso de Mainstreaming que se celebró online vía TEAMS este año 2020, se centró en el estudio de las principales brechas de género en nuestra ciudad.

1.3.3.2. Desarrollo de proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género en la ciudad de Madrid

A través de esta línea se impulsan cinco proyectos transversales, que articulan y coordinan las actuaciones provenientes de distintos ámbitos sectoriales y territoriales municipales, así como de la iniciativa social, con el objetivo de reducir las principales desigualdades y brechas de género existentes en la ciudad de Madrid.

La metodología común de trabajo de estos proyectos se basa en la constitución de un *grupo transversal*, en el que están presentes distintos ámbitos competenciales del Ayuntamiento y del tejido social madrileño con capacidad para incidir en la reducción de las desigualdades de género detectadas. En el seno de cada grupo transversal, hay un *grupo motor*, liderado por personal de la DGCyCI, que se encarga de coordinar todo el proceso de elaboración, seguimiento y evaluación de los proyectos, así como de impulsar el funcionamiento de los grupos transversales.

Los avances a lo largo de 2020 de los proyectos transversales han sido los siguientes:

Madrid Violencia Cero. Este proyecto se plantea como una acción coordinada de todos los servicios municipales que intervienen en el ámbito educativo (Agentes de Igualdad, Secciones de educación de los distritos, Policía tutora, Centros municipales de Salud comunitaria, junto con los Espacios de Igualdad y Agentes sociales de los distritos), con el fin de desarrollar contenidos comunes para prevenir la violencia machista y promover la igualdad en el ámbito educativo. Dichos contenidos están disponibles en la web www.violenciacero.es, que ofrece materiales a través de módulos didácticos, píldoras audiovisuales, comunidad interna, noticias, foros, recursos e información de interés sobre esta temática.

El Ayuntamiento de Madrid contribuye así a aportar pautas educativas a los centros escolares y a la población en general para favorecer las relaciones igualitarias entre chicas y chicos, niñas y niños y erradicar la violencia machista (teniendo en cuenta también las dobles o triples identidades que pueden atravesarlas por razones de orientación sexual, etnia, diversidad funcional, etc.), así como a proporcionar herramientas para facilitar estas acciones a través de la plataforma www.violenciacero.es.

Durante el 2020 se ha continuado avanzando en el proyecto:

- **Se ha actualizado la plataforma violenciacero.es dirigida a la población adolescente**: inclusión de nuevas imágenes, contenidos e información de las actividades realizadas por Ayuntamiento de Madrid relacionadas con la prevención de violencia machista y la promoción de la igualdad de género. También se han actualizado los materiales didácticos dirigidos a la población adolescente y se ha incluido un canal de información actualizada de actividades y eventos que se realizan en los distritos en sobre esta temática.

  En esta misma línea se ha comenzado a trabajar en la elaboración de contenidos dedicados a la prevención y lucha contra la LGTBIfobia en el ámbito educativo.

- Se han producido y publicado en 2020 una **colección de 4 píldoras audiovisuales**, disponibles en la web, con el objetivo de que profesionales del ámbito educativo (formal y no formal), familias y población adolescente pudieran seguir trabajando de manera telemática en contenidos de promoción de igualdad y prevención de violencia:

  1º Relaciones sanas en la familia en los momentos de confinamiento.

  2º Relaciones sociales en la adolescencia.

  3º Relaciones afectivo-sexuales en la adolescencia.

  4º Relaciones sanas en el ámbito educativo.

  Todas estas píldoras cuentan con una selección de materiales y guías para que sea posible y fácil profundizar en la temática abordada.

- Se han elaborado nuevos contenidos y se ha ampliado el entorno tecnológico para incluir **materiales dirigidos a los niveles educativos de infantil y primaria** para la prevención de la violencia machista y la promoción de la igualdad. De esta manera, se impulsarán nuevas prácticas en espacios escolares que contribuyan a generar nuevos modelos y referentes al alumnado a la par que ofrecer orientaciones, propuestas y prácticas a la comunidad educativa (profesorado y familias), que permitan identificar y transformar actitudes y

conductas sexistas. Estos materiales estarán disponibles en la web en el segundo semestre de 2021.

- Se han iniciado los trabajos para la elaboración de **dos protocolos de detección y actuación** ante las violencias de género en el ámbito escolar y ante las violencias LGTBIfóbicas.
- Se han puesto en marcha **17 equipos operativos territoriales en 16 distritos** aunando de este modo toda la acción municipal en materia de prevención de la violencia de género en el sistema educativo. De esta forma, los y las profesionales que trabajan de manera directa o indirecta con niñas, niños y adolescentes de los niveles de infantil, primaria y secundaria, colaboran y comparten un espacio de coordinación, participación, intercambio de experiencias y aprendizaje continuo, que permitirá llegar con una metodología y unos contenidos comunes a los centros educativos.
- Se ha diseñado un entorno seguro de trabajo dentro de la web violenciacero.es, la **Comunidad Madrid Violencia Cero**, de utilidad para profesionales y equipos operativos distritales, que permite la organización de los materiales, la gestión del conocimiento y el aprendizaje mutuo, foros temáticos de participación y webinars de formación. En 2020 se han dado los primeros pasos para perfilar las principales características de este entorno.

El proyecto Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas iniciado en 2018 con la adhesión de Madrid a la Iniciativa Global de ONU Mujeres "Ciudades y Espacios públicos seguros para mujeres y niñas" participa en febrero de 2020 en el Quinto Foro de Líderes Mundiales sobre Ciudades Seguras y Espacios Públicos Seguros con Mujeres y niñas celebrado de Rabat. Durante el confinamiento se continúa compartiendo información con el grupo transversal a través de la Comunidad Virtual del proyecto, especialmente los documentos elaborados por ONU Mujeres sobre la incidencia del COVID-19 en la Seguridad de Mujeres y niñas. Igualmente, se reorganiza el grupo transversal confirmando la participación de los servicios municipales, y del Consejo de las Mujeres que ya estaban implicados desde el inicio, e incorporando nuevas competencias de todas las Áreas municipales, quedando formado por unas 40 personas entre titulares y suplentes. Y con este grupo reconstituido se celebra en octubre una primera reunión en la que se establece un calendario de trabajo para esta etapa que se inicia con la actualización del diagnóstico inicial (2019) teniendo en cuenta el impacto del COVID que se extenderá hasta finales de febrero de 2021.

La relación con ONU Mujeres se intensifica a partir de junio y en el marco de ese intercambio, asistimos al webinar "Ciudades y Espacios Públicos Seguros para mujeres y niñas en tiempos del COVID-19 en América Latina" organizado en el marco de los 10 años de la Iniciativa Global. Y con ONU Mujeres se organiza el intercambio bilateral Madrid-Montevideo "Oportunidades y retos para la seguridad y el derecho a la ciudad de las mujeres durante el COVID-19.

Empoderar-T tiene como objetivo impulsar la visibilización, participación y el empoderamiento de las mujeres a través de diferentes disciplinas artísticas y mediante metodologías de investigación-acción participativa. Tiene tres líneas principales de acción: investigación y formación en materia de arte y empoderamiento; impulso a la creación artística con perspectiva de género; y generación de redes de mujeres creadoras.

A finales del 2019 se retomaron las reuniones del grupo motor del proyecto. Durante el 2020 se ha elaborado el diseño, los contenidos y se ha realizado la maquetación de la Guía Metodológica de Arte y Empoderamiento (enlace a la guía), que tiene como objetivo reflejar las iniciativas y proyectos artísticos para el empoderamiento de las mujeres, además de generar una compilación de contenidos y dinámicas que puedan ser replicadas o sirvan de inspiración para trabajar con grupos en diferentes disciplinas artísticas. Se han realizado varios talleres en los Espacios de Igualdad Clara Campoamor y María Zambrano sobre algunas de las disciplinas artísticas que aparecen en la citada guía, más concretamente en artes escénicas y escritura creativa.

Figura 1.3.6. Guía Metodológica de Arte y Empoderamiento

Se ha elaborado el Plan de Acción del Proyecto con la colaboración de los Espacios de Igualdad, estableciéndose un documento de prioridades para el 2021, que recoge las necesidades identificadas durante el confinamiento.

Además, se ha establecido durante el período una relación de comunicación, intercambio de información y establecimiento de sinergias con el proyecto Pantallas Vecinas "By Woman", con la plataforma Mas Músicas y con Madrid Destino para la difusión de la Guía Madrid Ciudad de las Mujeres.

Madrid Ciudad Corresponsable

El proyecto Madrid Ciudad Corresponsable se configura como marco común de actuación municipal coordinando la acción de todos los agentes sociales (administración, empresas, hogares, entidades, ciudadanía) implicados en la corresponsabilidad para establecer un modelo

de convivencia compatible con una organización social de los cuidados justa y equitativa desde el punto de vista del género y del resto de desigualdades sociales.

Con este objetivo, se ha continuado prestando el **Servicio Madrid Corresponsable;** que asesora y acompaña, de forma gratuita, a las empresas madrileñas en la implantación de medidas de igualdad, de corresponsabilidad y en la implantación de planes de igualdad.

Se han diseñado y elaborado contenidos y creado una página web, www.madridcorresponsable.es , en la que el tejido empresarial puede acceder a noticias, a información relevante y herramientas, relacionadas con normativa, diagnósticos, planes de igualdad, protocolos de acoso, etc., y al Servicio Madrid Corresponsable. A través de esta web también se puede acceder a un Mapa de Recursos de conciliación y corresponsabilidad, que incluye los servicios y recursos municipales existentes en esta materia en la ciudad de Madrid y en sus distritos.

Entre el 19 y el 30 de octubre de 2020 se desarrolló la **campaña** "***No es ayudar, es asumir tu parte***", dirigida a sensibilizar a los hombres madrileños sobre la necesidad de asumir su parte de responsabilidad en las labores de cuidado y sostenimiento de la vida y así poder alcanzar hogares realmente corresponsables. Con esta campaña se pretendía hacer frente a la crisis de los cuidados en Madrid, agravada por el impacto del COVID-19. La campaña se difundió a través de soportes institucionales como mupis, marquesinas, una pantalla gigante en la Plaza de Callao, redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), en publicidad digital en sitios web y, finalmente, en la propia web www.madridcorresponsable.es.

Figura 1.3.7. Campaña de conciliación 2020.

En el marco de la colaboración a través de convenios que el Ayuntamiento de Madrid viene desarrollando en materia de igualdad, conciliación y corresponsabilidad con la Cámara Oficial de Comercio de Madrid, UGT-Madrid y USMR-CCOO, se llevaron a cabo cuatro grupos focales para conocer en profundidad cómo ha afectado el COVID-19 a la corresponsabilidad en las empresas. Fruto de esta colaboración, se ha elaborado el Estudio *"Aproximación al impacto de la*

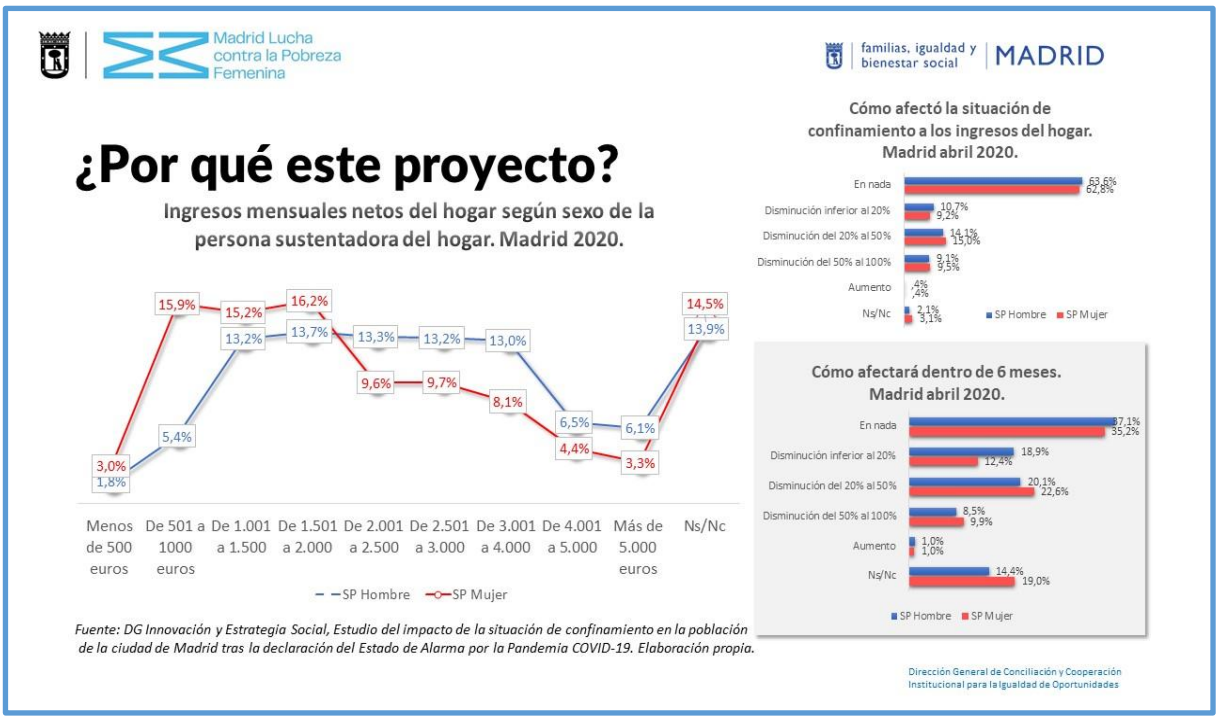
COVID-19 en el ámbito laboral, la conciliación y la corresponsabilidad del municipio de Madrid" que estará disponible en 2021.

Esta colaboración se ha completado con numerosas acciones formativas, realizadas por las entidades conveniadas, en materia de sensibilización, igualdad, corresponsabilidad y prevención de acoso laboral, dirigidas tanto a la representación sindical como a los recursos humanos de empresas.

Finalmente, en 2020 se presentó el proyecto "Madrid Empresas Corresponsables" al Foro de Empresas por Madrid, proyecto que ha sido seleccionado para su puesta en marcha en 2021.

El proyecto transversal **Madrid lucha contra la pobreza femenina** surge para dar respuesta al fenómeno conocido como ***feminización de la pobreza*** referido a la mayor exposición de las mujeres a situaciones de precariedad y vulnerabilidad económica y social debido a la persistencia de las desigualdades estructurales entre mujeres y hombres en el acceso a los ingresos en base a las brechas de género presentes en el acceso al mercado laboral y a los derechos y prestaciones derivadas. La consecuencia más grave de ello es el constante aumento de la proporción de mujeres entre la población más pobre, afectando especialmente a los hogares monomarentales, las mujeres mayores de 65 años y mujeres migrantes.

Figura 1.3.8. Madrid Lucha contra la pobreza femenina



El objetivo general de este proyecto transversal es **mejorar la eficacia y el impacto de la intervención municipal en la lucha contra la pobreza femenina en la ciudad de Madrid**. Para ello se pretende:

- Profundizar en el conocimiento de la pobreza femenina en Madrid y el impacto de la crisis provocada por la COVID-19 en la misma.

- Identificar mejoras en los recursos municipales existentes para paliar la pobreza, mediante su evaluación de impacto de género, e implementarlas, realizando un seguimiento y evaluación de estas.

En 2020 se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Puesta en marcha del Grupo transversal del proyecto en el que participan representantes de áreas, distritos, organismos autónomos y empresas municipales. En concreto el AG de Familias, Igualdad y Bienestar Social; AG de Economía, Innovación y Empleo; AD Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana; AD de Internacionalización y Cooperación; Agencia para el Empleo; Agencia Tributaria; Madrid Salud; Empresa municipal de Vivienda y Suelo; Empresa Municipal de Transporte y los distritos de, Puente de Vallecas, Salamanca, San Blas-Canillejas, Tetuán y Fuencarral-El Pardo.
- Inicio del proceso de evaluación del impacto de género de los recursos municipales con capacidad de incidir en la reducción de la pobreza en general y la femenina en particular. Los resultados de la evaluación se presentarán en abril de 2021, y en base a los mismos se diseñará un plan de implementación gradual de las mejoras y buenas prácticas detectadas.
- Elaboración de un diagnóstico base sobre las principales brechas de género existentes en el ámbito de *Renta, Protección Social y Pobreza* con anterioridad a la crisis provocada por la COVID-19 a partir del Sistema de Indicadores de Género de la ciudad de Madrid. Asimismo se ha iniciado un análisis del impacto de género de la pandemia en los hogares madrileños que pretende plasmarse en un informe que será presentado en el primer cuatrimestre de 2021.

1.3.3.4. Conocimiento de las principales desigualdades de género en la ciudad de Madrid y de la eficacia de las actuaciones municipales en su reducción.

En el marco de esta línea estratégica, a lo largo de 2020 se han realizado diversas actuaciones dirigidas a avanzar en el conocimiento de las desigualdades de género en la ciudad, en la implantación del enfoque de género en la actuación municipal y en los distintos instrumentos de política pública en la reducción de las desigualdades:

- **Sistema de Indicadores de Brechas de Género de la Ciudad de Madrid (enlace al sistema).** Se ha elaborado de un *Sistema de Indicadores de Brechas de Género de la Ciudad de Madrid*, en el que se muestran los principales indicadores que dan cuenta de las desigualdades entre mujeres y hombres en todos los ámbitos. El sistema profundiza en 16 ámbitos de interés para las políticas municipales sobre la posición de hombres y mujeres: situación global de la desigualdad de género en la ciudad de Madrid, retrato de la población y hogares, empleo y actividad económica, renta, protección social y pobreza, corresponsabilidad y conciliación, educación, investigación y desarrollo y uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, poder y toma de decisiones, participación ciudadana, salud, movilidad, transporte y espacios públicos, vivienda, cultura, deporte, medioambiente y seguridad. Asimismo, presenta otro ámbito que muestra datos estadísticos sobre la violencia de género de pareja o expareja, violencia sexual, trata de mujeres con fines de explotación sexual y abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, ciberdelincuencia sexual y matrimonios forzados.
  El sistema consta de 314 indicadores, organizados en un total de 17 ámbitos, que presentan la información más actual disponible para Madrid y muestra datos de su evolución reciente

y comparada con España y con la Unión Europea. De esta manera, su actualización cada año con los últimos datos anuales publicados hará posible verificar con mayor precisión el avance de la igualdad de género en nuestra ciudad.

El sistema recoge base de datos numéricos con enlace a las fuentes de estos, infografías y monografías para hacer más fácil su comprensión y uso.

- **Informe de Impacto de género de la COVID-19 en el mercado de trabajo de Madrid (enlace al informe).** Por parte de la Oficina de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de oportunidades se han analizado las dos principales fuentes disponibles para conocer la evolución del mercado de trabajo y el posible impacto de género de la COVID-19 en él.
- **Informe de impacto de género de los presupuestos del Ayuntamiento (enlace al informe).** Por cuarto año consecutivo, tras su elaboración por parte del Servicio de Transversalidad de Género, se presenta el 9 de marzo el Informe de Impacto de Género de los Presupuestos de 2020 en la Comisión de Evaluación de Impacto de Género de los Presupuestos del Ayuntamiento de Madrid en el Área de Hacienda y Personal.

Asimismo y profundizando en el proceso de la integración del enfoque de género en la presupuestación municipal se realiza por primera vez tras el cierre del ciclo presupuestario de 2019 el **Informe de Cumplimientos de Objetivos de Igualdad de la Ejecución presupuestaria (enlace al informe) de 2019**, dando cumplimiento de esta forma a una evaluación de impacto de género post facto del presupuesto. Dicho informe se elaboró previo análisis y clasificación por parte del Servicio de Transversalidad de Género de las 348 memorias de cumplimiento de objetivos de igualdad de los programas presupuestarios presentadas por los órganos gestores.

En el segundo semestre del año se han analizado y clasificado las 368 memorias de impacto de género de los programas presupuestarios de 2021. Junto a dichas memorias se realizó un análisis de los capítulos de gastos de todo el presupuesto municipal, siguiendo la evaluación del I Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid de cara al análisis del capítulo 1, y la integración del enfoque de género a través de las cláusulas sociales en la contratación pública y los criterios de igualdad en las subvenciones para el análisis de los capítulos 2, 6, 4 y 7. Con todo ello se procedió posteriormente a la elaboración del quinto Informe de Impacto de Género de los Presupuestos del Ayuntamiento de Madrid correspondiente al ejercicio 2021.

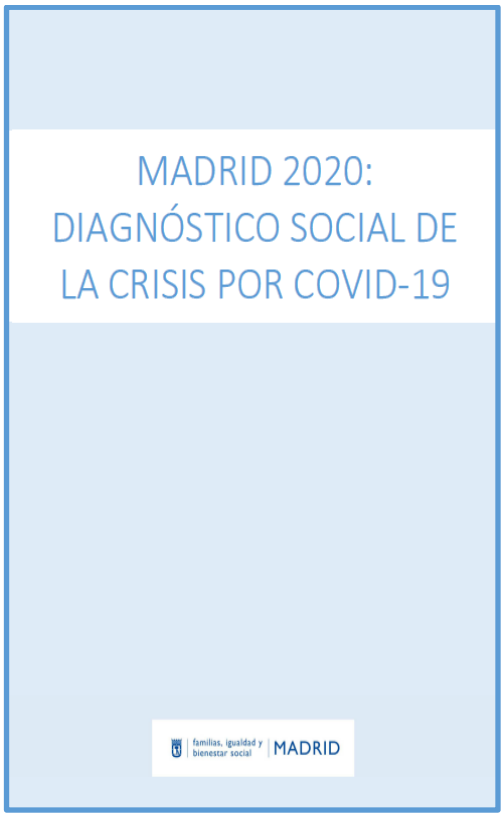
1.3.4. Producción y sistematización de datos para orientar nuestra estrategia

El AGFIyBS tiene como otro de sus objetivos la documentación constante de las situaciones por las que atraviesa la ciudad y llevar a cabo ejercicios diagnósticos para facilitar la planificación de nuestros programas, hacer ajustes en nuestras estrategias y adaptar nuestra provisión de servicios a unas necesidades sociales en mutación constante. Este objetivo se ha encargado a la Dirección General de Innovación y Estrategia Social (DGIyES).

Si esta actividad de diagnóstico que llevamos a cabo de oficio es fundamental en un año corriente, lo ha sido mucho más en 2020, un año extraordinario en tantos sentidos. 2020 ha dificultado nuestra capacidad de pronosticar el cambio social proyectando hacia el futuro tendencias pasadas. La ruptura que representó 2020 ha sido tal, que el AGFIyBS se ha visto forzada a producir herramientas específicas para el diagnóstico adaptadas a la emergencia social que ha impuesto la pandemia.

El Diagnóstico Social de la Ciudad de Madrid 2020, presentado en enero de 2021, resume las principales tendencias en el bienestar social de la ciudad en 2020. El documento puede consultarse en este enlace.

En esta Memoria nos limitamos a presentar de forma descriptiva algunas de las fuentes que hemos explotado en el desarrollo de esta tarea.



1.3.4.1. Actividad demoscópica a través de encuestas

Ante la falta de hitos comparables en el pasado que permitieran entender qué sucedía en Madrid durante el confinamiento, la DGIyE) puso en marcha dos encuestas en los meses de abril y octubre de 2020 con la finalidad de evaluar el impacto de la pandemia en la realidad social madrileña.

Estas dos encuestas tenían como objetivo muestrear los hogares de Madrid y describir a su población general. Las matrices de datos, lo cuestionarios y la información técnica de estos dos estudios están publicados en el portal municipal de Datos Abiertos, y sus principales conclusiones en el siguiente enlace.

Tabla 1.3.6. Resumen del trabajo de campo y muestras de hogares en las encuestas COVID del AGFIyBS

	Trabajo de campo	Hogares	... de los que participan en la estructura panel	Nº de residentes habituales del hogar (Personas de las que se ha recogido información)
Estudio del impacto de la situación de confinamiento en la población de la ciudad de Madrid tras la declaración del Estado de Alarma por la Pandemia COVID-19	Abril de 2020	1.566	1.341 que dan su autorización a ser recontactados	3.655
Consecuencias de la pandemia COVID-19 en la población de la ciudad de Madrid	Octubre de 2020	1.605	957 que participan dos veces	3.774

Fuente: DGIyES

Por su parte, y atendiendo el mandato específico de proteger y fomentar el bienestar de la población mayor de Madrid, la Dirección General de Mayores (DGM) desarrolló una encuesta específica para monitorizar la forma en que la pandemia impactaba en la forma en la que las personas mayores de Madrid vivieron el año 2020. El estudio se conoce como Control de Calidad de Programas para Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid y fue realizado en septiembre de 2020. El universo al que se refiere este estudio es el de las personas mayores de 65 años incluidos en la base de datos de la DGM, que cuenta con en torno a 7000 registros alcanzando un total de 1815 entrevistas telefónicas. Los datos y principales resultados de esta herramienta están disponibles en este enlace.

1.3.4.2. Explotación de registros propios

Las administraciones poseen enormes recursos en forma de registros que utilizan en la gestión diaria y que tienen un valor insustituible para planificar, evaluar y diseñar nuevos programas y hacer cambios en los ya existentes. El uso de estos datos abre una vía extraordinaria para la modernización de la administración que permitirá ofrecer, en el medio plazo, un mejor servicio a la ciudadanía. Sin embargo, en muchas ocasiones, las administraciones públicas se enfrentan a culturas organizativas que no priorizan el registro de su actividad y, por ello, a bases de datos poco estandarizadas y poco fiables. Corregir estas deficiencias es una tarea imprescindible para cualquier gestor público.

El AGFIyBS, convencida de la importancia de hacer un uso intensivo de la información para guiar nuestra práctica, fomenta la explotación estadística de sus registros y bases de datos y trabaja en la construcción de un sistema de información integrado en el que trabajan los departamentos de la DGIyES en coordinación con todas las DDGG para reducir la heterogeneidad en la gestión de la información que generamos.

En la tarea de ordenar las fuentes de datos que alimenta nuestra gestión se ha priorizado la explotación de aquellas bases de datos que se encontraban en un nivel de desarrollo e integración más alto (muy en concreto el registro de actividad de los centros de servicios sociales de atención social primaria conocido como CIVIS).

Entre los trabajos paradigmáticos de esta línea de acción se encuentra el ejercicio de geolocalización de la emergencia social durante el confinamiento de 2020 por la pandemia COVID-10 (marzo-junio). Este trabajo consistió en la creación de una macro base de datos que fusionaba las llamadas de atención que recibió Línea Madrid a través de 010 por parte de la ciudadanía, los registros de tramitaciones de ayudas de la Atención Social Primaria (registradas en el aplicativo CIVIS) en los que se recogió la respuesta a estas solicitudes de ayuda y datos sociodemográficos de todas las secciones censales de la Ciudad de Madrid obtenidos del Padrón Municipal gracias a la colaboración de DGIyES con la Subdirección General de Estadística del Ayuntamiento de Madrid.

Los resultados del ejercicio de geolocalización de la emergencia de la ciudad están disponibles en el GeoPortal Municipal y los microdatos para replicar este ejercicio en el Portal de Datos Abiertos.

1.3.4.3. El manejo de la información que se genera en la gestión indirecta

Dado que solo una parte de la información que generan nuestros servicios se recoge a través de aplicaciones corporativas, DGIyES diseñó en 2020 unas cláusulas específicas que forman parte de todos los contratos que se tramitan en el AGFIyBS para homogeneizar la recogida de datos y la explotación estadística de los mismos por parte de las empresas adjudicatarias que gestionan sus servicios (las cláusulas se pueden consultar desde la intranet municipal Ayre en el siguiente enlace).

Estas cláusulas representan un avance sin precedentes para la sistematización de la información del AG con vistas a mejorar nuestra capacidad de planificación, comunicación y evaluación de las actuaciones que llevamos a cabo. Desde la licitación del contrato de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) que fue pionero en la utilización de estas cláusulas, todos los contratos del AGFIyBS incluyen un protocolo comportado (dentro de las adaptaciones que sean necesarias en cada servicio) por los que el servicio responsable, en colaboración con el Departamento de Sistemas de Información de DGIyES, acuerda las empresa adjudicatarias un diseño de registro con herramientas comunes para integrar cada base de datos con el resto de nuestras fuentes de información. Cada uno de estos diseños de registro recoge además información necesaria para controlar los procesos en marcha, evaluar el resultado de cada una de las intervenciones y comunicar de forma efectiva la actividad contratada.

Además de este canal homogéneo para la recogida de información, existen otras dos cláusulas desarrolladas por DGIyES que permiten al AGFIyBS:

- Reconocer el esfuerzo que algunas empresas hacen en las licitaciones para incorporar en la gestión que hacen de los servicios públicos prácticas basadas en la evidencia tanto como científica…
- Tener una evaluación de resultados a partir de estos datos hecha por parte de las empresas gestoras bajo la supervisión del organismo competente dentro del AGFIyBS.

1.3.5. La inversión de impacto social como herramienta para la innovación social.

En su afán por fomentar la mejor colaboración público-privada, el AGFIyBS exploró durante el año 2020 diversas formas de inversión de impacto social. Es en este contexto que el 14 de enero de 2020 se celebró en MediaLab Pro un acto para la difusión del conocimiento sobre los llamados bonos de impacto social promovido por DGIyES en colaboración con la Fundación OpenValue de Madrid, Foro Impacto y la consultora UpSocial. En este acto participaron representantes de otros países de la Unión Europea que ya habían puesto en marcha esta

herramienta (Finlandia; Portugal; Bélgica y Países Bajos), además de Reino Unido y Latinoamérica.

Los 'bonos de impacto social' son también conocidos como 'contratos de impacto social', una expresión quizás más correcta en castellano al estar menos vinculada al nombre que este tipo de contratos recibe en inglés (*social impact bonds*). Se trata de son contratos de pagos por resultados en los que la administración identifica retos cuya resolución puede hacerse recurriendo a estrategias innovadoras. Para explotar este margen de mejora en la gestión sin asumir riesgo alguno, las administraciones públicas buscan inversores que arriesgan su capital en condiciones de máxima certidumbre gracias a una precisa e inequívoca medición del impacto que tienen las intervenciones que se llevan a cabo. En purismo, si esta intervención innovadora cosecha el nivel de éxito acordado, el inversor recupera el capital invertido más un interés que se calcula en función del ahorro que la innovación represente para la administración. Si la mejora en la gestión no se confirma según estas métricas, el inversor pierde la totalidad de su inversión. Por ello, los bonos de impacto social son una estrategia conservadora, sin riesgo para la

administración, para fomentar la innovación y eficiencia de los servicios públicos a través de la mejor colaboración público-privada. Además, esta modalidad de contratación aporta transparencia y control de los resultados, ya que, para la evaluación de cada proyecto se mide de forma precisa el grado de cumplimiento de los objetivos. Así se aumenta la eficacia y la eficiencia de las políticas públicas, ya que la administración sólo continuará con aquellos proyectos que hayan demostrado los resultados deseables con un coste asumible presupuestariamente.

En su afán por ser la primera administración local que pudiera poner en práctica este esquema al servicio de la innovación social, el AGFIyBS recibe el asesoramiento del Centro Europeo de Asesoramiento para la Inversión (el *Advisory Hub*), organismo comunitario adscrito a la Comisión Europea y al Banco Europeo de Inversiones (BEI) para la realización del primer estudio de viabilidad de un bono de impacto social en la ciudad de Madrid. El *Advisory Hub* muestra así su interés en que el Ayuntamiento de Madrid implante políticas innovadoras de financiación y contratación dirigidas a mejorar la eficacia en la atención a las personas vulnerables que acceden a la red de alojamiento alternativo. Esta colaboración es pionera entre una entidad local y el *Advisory Hub* dentro de su plataforma *Social Outcomes Contracting*. Los estudios para determinar la viabilidad del proyecto se están llevando a cabo en el marco del Plan de Inversiones para Europa que permite al banco de la UE apoyar proyectos que, por su naturaleza o estructura, tienen un especial valor añadido. El reto elegido por el AGFIyBS para este estudio de viabilidad está relacionado con la gestión de la red de alojamientos alternativos del Ayuntamiento de Madrid en la que cabe la aplicación de estrategias de intervención que garantice la autonomía de las personas usuarias con el fin de acelerar los flujos de entrada y salida en una red que afronta una demanda creciente por aquella parte de la ciudadanía más afectada por las dinámicas de exclusión residencial.

Los trabajos colaborativos entre el AGFIyBS y el BEI están despertando un gran interés en el ámbito del ecosistema de la inversión de impacto social, y ya han sido citados como buena práctica en documentos técnicos claves como el Toolkit para la promoción de los CIS llevado a cabo por Foro Impacto y la Fundación Cotec (ver aquí). Nuestros trabajo conjunto ha sido además reseñado por la propia Comisión Europea, cuyo vicepresidente ejecutivo, Valdis Dombrovskis señaló que: “Gracias a la asistencia técnica que facilita [el Centro de Asesoramiento del Plan de Inversiones], el Ayuntamiento de Madrid podrá ofrecer a las personas sin hogar la ayuda que necesitan para acceder a nuevas oportunidades y cambiar su situación. Para la Comisión, es un orgullo apoyar este proyecto social que tiene el potencial de marcar una gran diferencia en la vida de muchas personas”.

2. 2020 en Madrid: los servicios sociales ante la crisis del COVID-19

La pandemia por COVID-19 ha tenido un fuerte impacto negativo en el bienestar de la ciudadanía madrileña. Ello resulta tanto de las pérdidas que ha ocasionado la enfermedad, sobre todo entre las personas mayores, como del recrudecimiento de las peores tendencias en los patrones de vulnerabilidad y exclusión que se habían dejado ver con intensidad en la crisis financiera de 2008, y de la que la ciudadanía madrileña más vulnerable aún no se había terminado de recuperar cuando se decretó el primer estado de alarma en marzo de 2020.

La crisis que comenzó el año pasado ha acelerado algunos de los cambios seculares que venían dándose con mayor o menor intensidad desde hace años: el incremento de la vulnerabilidad de las familias con menores a cargo, el crecimiento del riesgo de pobreza infantil, la crisis de la fecundidad derivada, en gran parte, de la dificultad de emancipación que sufren las personas jóvenes, la inestabilidad de los ingresos en muchos hogares, la soledad y el estrés que todo ello supone para muchas personas cuya situación les posiciona en el umbral de la exclusión creando, con cada crisis, nuevos vulnerables. Como ya se ha explicado anteriormente, el AGFIyBS ha documentado algunos de estos cambios en un diagnóstico social de la ciudad (ver en este enlace).

2.1 La reacción de la ciudadanía y el impacto de la COVID-19 en su bienestar

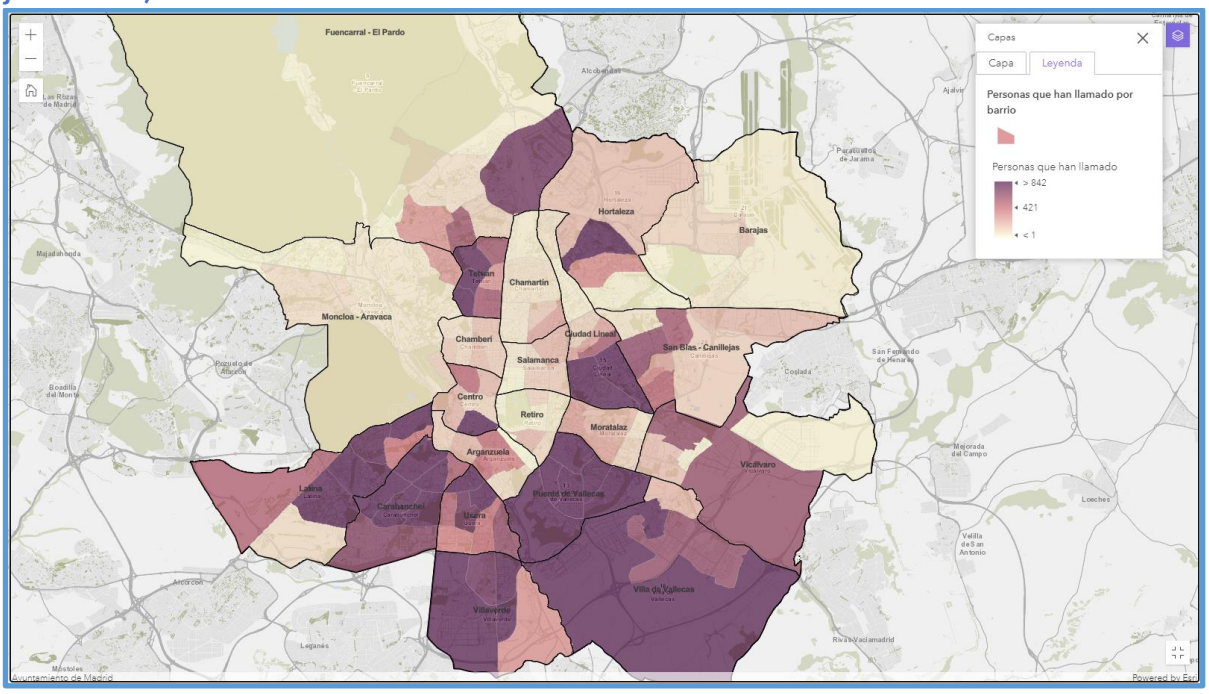
Durante el parón de la actividad que sufrió la ciudad entre abril y junio de 2020, el servicio telefónico 010 de Línea Madrid registró un gran volumen de llamadas de personas que reclamaban ayuda de subsistencia[7]. Esta información registral permitió ubicar la emergencia social en cada sección censal de la ciudad. Los resultados de este trabajo técnico, nos permitieron obtener datos de gran trascendencia simbólica y, a su vez, de enorme importancia para la gestión de la emergencia. Sabemos así que al menos un 28,6% de las personas que se pusieron en contacto con el Ayuntamiento para solicitar ayuda en aquel, no estaban registradas con anterioridad en nuestros servicios sociales. Sabemos también que entre ellos hay una sobre-representación muy significativa de las personas jóvenes, de los hogares con menores a cargo y, cómo no, de hogares monoparentales que, en la mayoría de los casos, están encabezados por mujeres.

La distribución territorial de esta emergencia reproduce en gran medida el patrón de desigualdad territorial que ya era conocido en el municipio. En su mayoría, las personas que se veían por primera vez en situación de vulnerabilidad, eran fundamentalmente vecinos y vecinas de quienes, en algún momento anterior a la pandemia, se habían acercado a sus servicios sociales para recabar ayuda. El mapa que se presenta a continuación (y que se puede explorar hasta el nivel de las secciones censales a través de este enlace) confirma que la mayor densidad

[7] El Ayuntamiento recibió 114.356 llamadas de emergencia realizadas por 74.890 personas recibidas a través del canal 010 de la Red de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.

de llamadas de emergencia se produjo en los distritos del sur y el este de Madrid, además de otros como Tetuán, pero también ciertas zonas de Ciudad Lineal y San Blas-Canillejas.

Mapa 2.1.1 Llamadas solicitando ayuda que fueron recibidas durante el confinamiento (marzo-junio 2020)

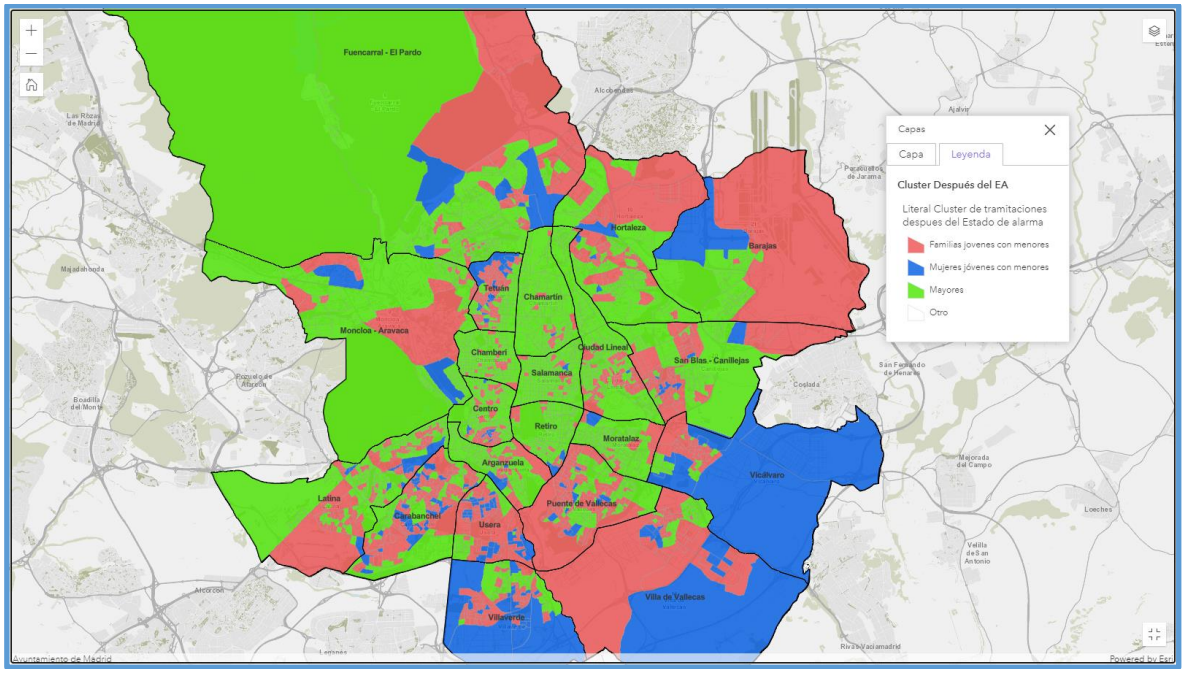


Fuente: DGIyES

Este movimiento sin precedentes en la Ciudad de Madrid ha rejuvenecido significativamente el perfil medio de las personas usuarias de servicios sociales. Esta transformación se ha producido tanto por la mayor vulnerabilidad socioeconómica de la población joven y de los hogares con menores a cargo, como por la retirada de muchos mayores del espacio público. Aunque el riesgo de infección es similar en la población de cualquier edad, las personas mayores tienden a desarrollar síntomas más severos que el resto en el caso de contagio y, por desgracia, presentan tasas de mortalidad más elevadas que otros grupos poblacionales. Esto explica que muchas personas mayores se hayan retraído, seguramente de forma temporal, de lo que venía siendo una relación muy consolidada con los servicios sociales de Madrid.

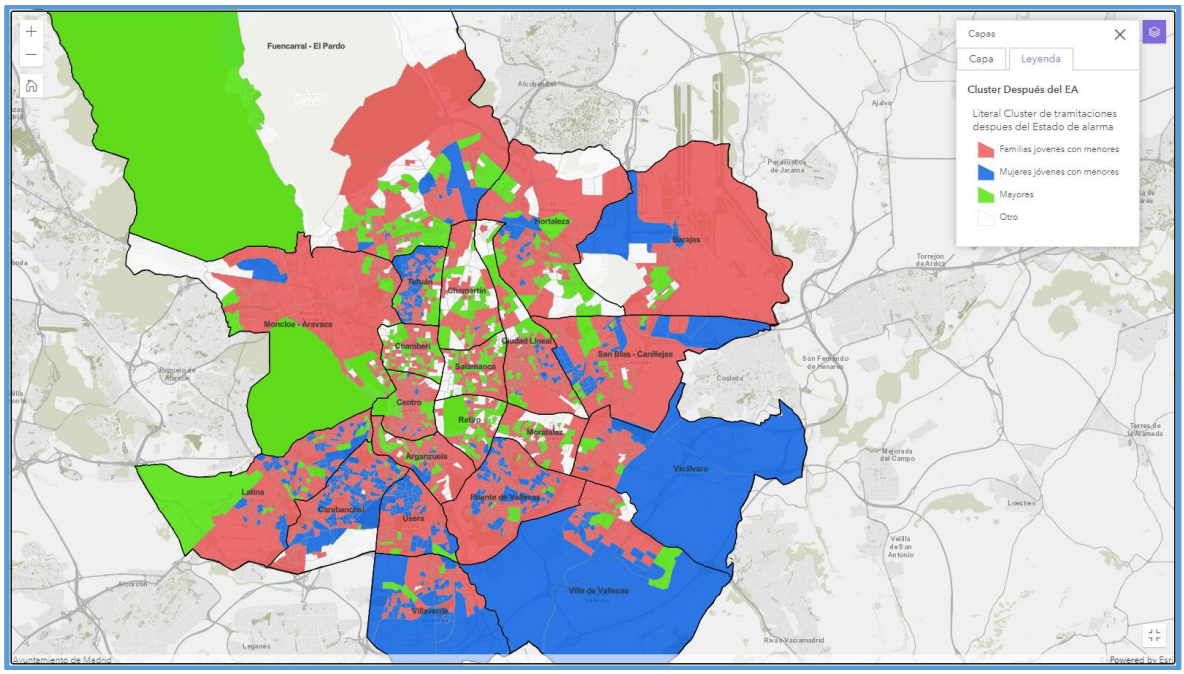
Los dos mapas que siguen muestran el resultado de un análisis de conglomerados (detalles técnicos en el siguiente enlace en el que se puede descender al nivel de cada sección censal). Esta técnica permite ver cuál era el perfil sociodemográfico dominante de las personas usuarias de servicios sociales antes y después de la declaración de los estados de alarma que alteraron las dinámicas de la ciudad. El predominio del color verde en el mapa que corresponde a antes del estado de alarma, corresponde con aquellas zonas de la ciudad en las que las personas usuarias de servicios sociales eran, comúnmente, mayores de 65 años. Como se puede ver, a partir de marzo de 2020, hay un clarísimo desplazamiento del verde por los colores rojo y azul por un claro predominio del contacto entre los servicios sociales y hogares con menores, muchos monoparentales.

Mapa 2.1.2. Perfil dominante en cada una de las secciones censales de la ciudad antes del confinamiento



Fuente: DGIyES

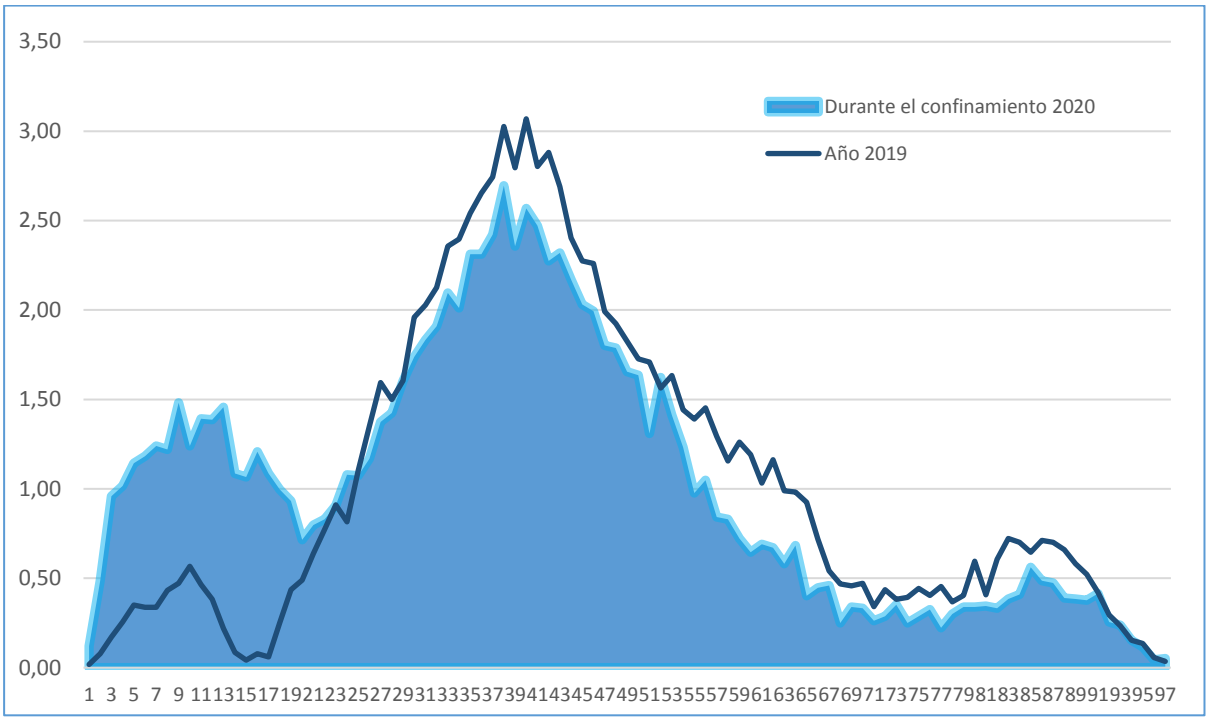
Mapa 2.1.3. Perfil dominante en cada una de las secciones censales de la ciudad durante el estado de alarma de 2020



Fuente: DGIyES

Este rejuvenecimiento del perfil de las personas usuarias de servicios sociales también se aprecia si comparamos la distribución de sus edades en un año "ordinario" como 2019 y durante el confinamiento de 2020. El resultado se puede ver en los dos histogramas que se presentan en el gráfico 2.1.1 construidos a partir de los registros de Atención Social Primaria (ASP). La densidad de personas registradas en las tramitaciones de ASP creció en las edades más jóvenes en 2020 y decreció de forma consistente entre los mayores.

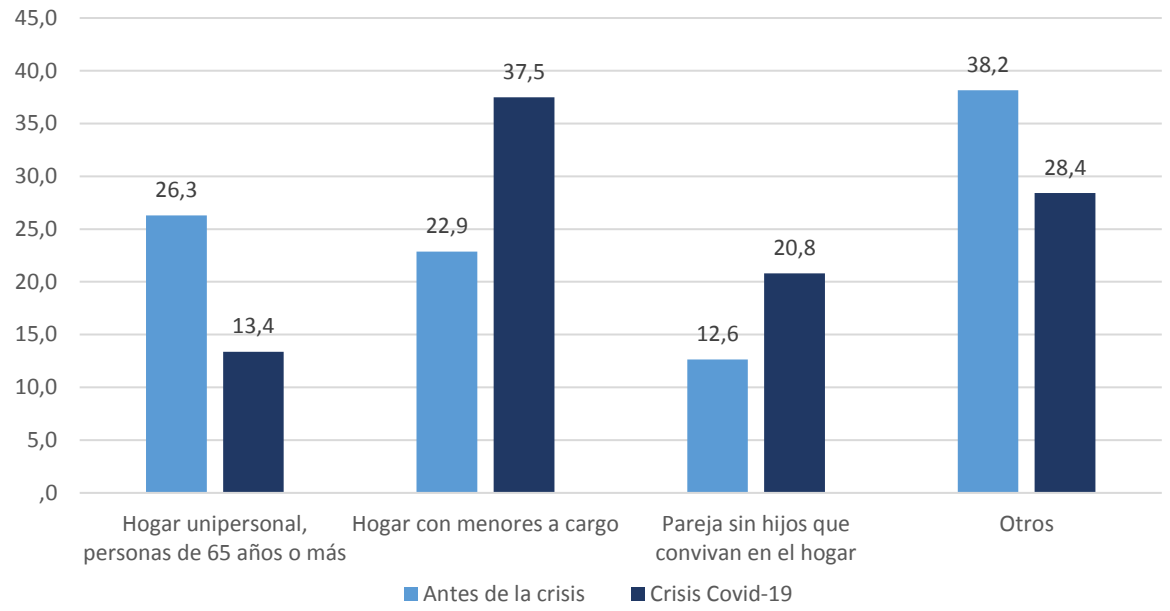
Gráfico 2.1.1. Distribución de las edades de las personas usuarias de servicios sociales registrados con nuevas tramitaciones en 2019 y durante la crisis por COVID-19 en 2020.



Fuente: DGIyES, elaboración propia a partir del registro CIVIS de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Esta transformación se dejó sentir con fuerza más allá de nuestros registros. El cambio en el perfil de los usuarios de servicios sociales se detecta también en fuentes de datos no registrales, como en estudios probabilísticos de muestro de nuestra población. Por ejemplo, en las encuestas COVID que llevó a cabo el AGFIyBS, podemos ver cómo el peso relativo de los hogares unipersonales formados por personas de más de 65 años pasaba de ser un 26,3% antes de la pandemia, a solo un 13,4% en 2020. En cambio, el peso de los hogares con menores a cargo crecía desde un 22,9% a un 27,5% en el mismo periodo.

Gráfico 2.1.2. Personas usuarias de servicios sociales por tipo de hogar antes y después de la pandemia por COVID-19.



Fuente: Encuestas COVID AGFIyBS, elaboración propia DGIyES.

Sin duda, estas circunstancias sugieren un aumento de la incidencia de la pobreza infantil derivada de la disminución de ingresos y, por tanto, de la capacidad de las familias para hacer frente a sus necesidades básicas. Utilizando como referencia la renta mediana de Madrid, habría en nuestra ciudad un 33,1% de la población de menos de 16 años en riesgo de pobreza (lo que estimamos que superaría los 150.000 menores. Además, estimamos que un 8,1% de los menores de 16 estarían en una situación de carencia material severa, y el 11,9% viviría en hogares con baja intensidad laboral.

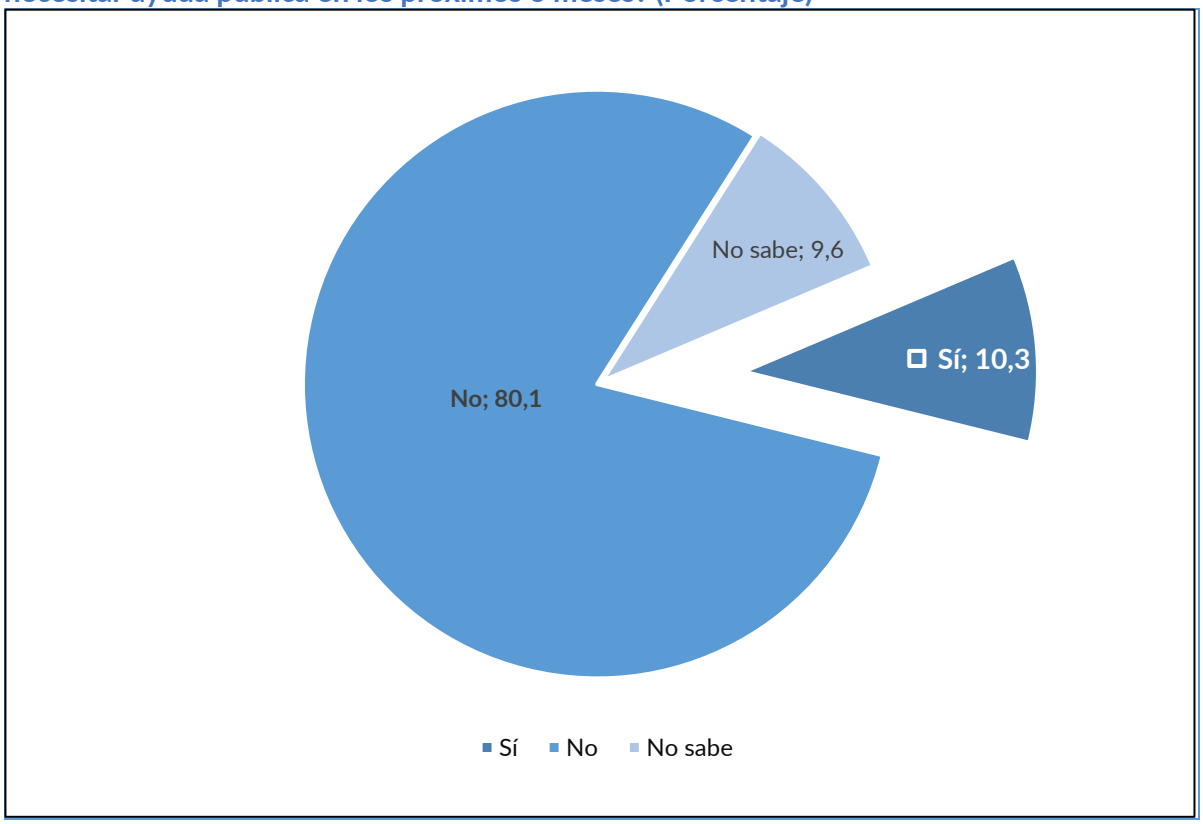
Tabla 2.1.3. Incidencia de distintas dimensiones de la pobreza en la población menor de 16 años en la Ciudad de Madrid.

	%	N
En riesgo de pobreza (umbral Madrid)	33,1	154.479
Con carencia material severa	8,1	37.748
Viviendo en hogares con baja intensidad en el trabajo	11,9	55.351

Fuente: Estimación propia DGIyES a partir de ECV 2019 y Padrón Municipal 2021.

Este *tsunami* social como ha sido conocido ha incrementado de forma significativa la demanda de servicios sociales. Mientras que según nuestras estimaciones para 2019 un 5,4% de los hogares de Madrid acudió a servicios sociales, en 2020 la cifra habría crecido hasta el entorno del 7% del total. Y más allá del incremento de la masa de hogares usuarios, la pandemia ha provocado que haya aún más hogares que no descartan acudir a nuestros servicios sociales: un 10,3% consideraba en octubre de 2020 que necesitaría nuestra ayuda y hasta otro 10% no lo podía descartarlo.

Gráfico 2.1.4. ¿Cree que como consecuencia de la crisis del Coronavirus, en su hogar, se podría necesitar ayuda pública en los próximos 6 meses? (Porcentaje)

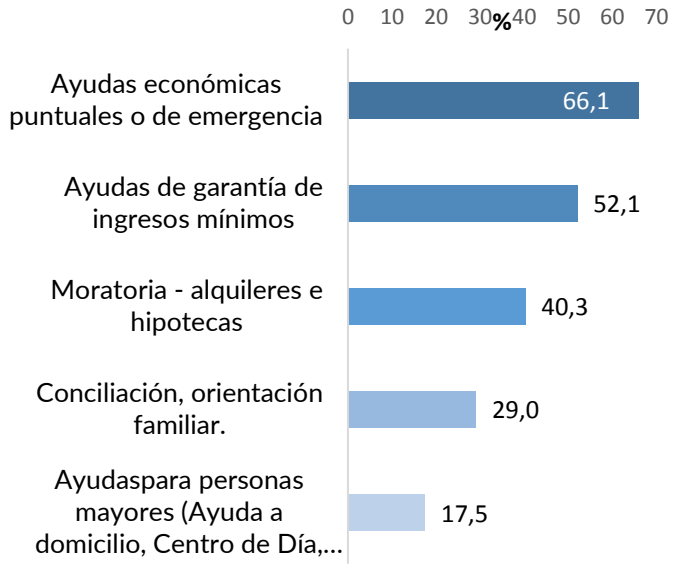


Fuente: DGIyES

La ciudadanía que recurre a servicios sociales reclama, fundamentalmente, ayudas puntuales o de emergencia (en el 66,1% de los casos) y otros mecanismos de garantía de ingresos.

Sin embargo, como se ve en el gráfico de la derecha, un 29% de los hogares de Madrid que se planteaban recurrir a servicios sociales buscaban estrategias de conciliación y apoyo familiar o ayudas para personas mayores (lo que a pesar de la situación crítica de esta población era una demanda en el 17,5% de los casos).

Gráfico 2.1.5. Ayudas cree que podría necesitar en su hogar

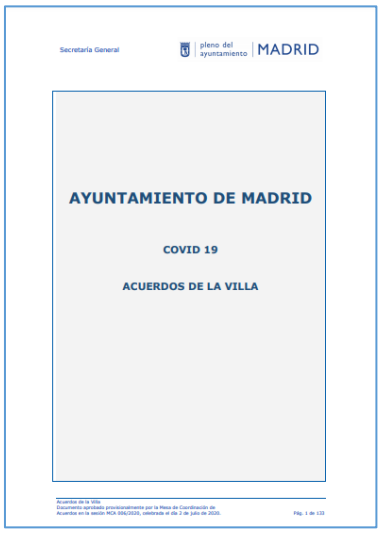


Fuente DGIyES

2.2. La reacción del AGFIyBS y los servicios sociales de Madrid

Antes de dar algunos detalles sobre la forma en que los servicios sociales reaccionaron ante estos cambios, resulta oportuno mencionar el proceso de diálogo que llevaron a cabo todas las fuerzas políticas con representación municipal para mitigar daños que la pandemia estaba haciendo en tantas dimensiones de la vida de nuestra ciudad.

La gravedad de los sucesos que se han descrito en estas páginas motivó un movimiento de concertación sin precedentes entre las fuerzas políticas municipales que se ha dado en conocer como "Acuerdos de la Villa" (ver en este enlace). El diálogo que precedió a los Acuerdos estuvo marcado por el consenso y el debate constructivo para la recuperación de la ciudad.


Secretaría General

pleno del ayuntamiento | MADRID

AYUNTAMIENTO DE MADRID

COVID 19

ACUERDOS DE LA VILLA

Acuerdos de la Villa
Documento aprobado provisionalmente por la Mesa de Coordinación de Acuerdos en la sesión MCA 004/2020, celebrada el día 2 de julio de 2020.

Pág. 1 de 133

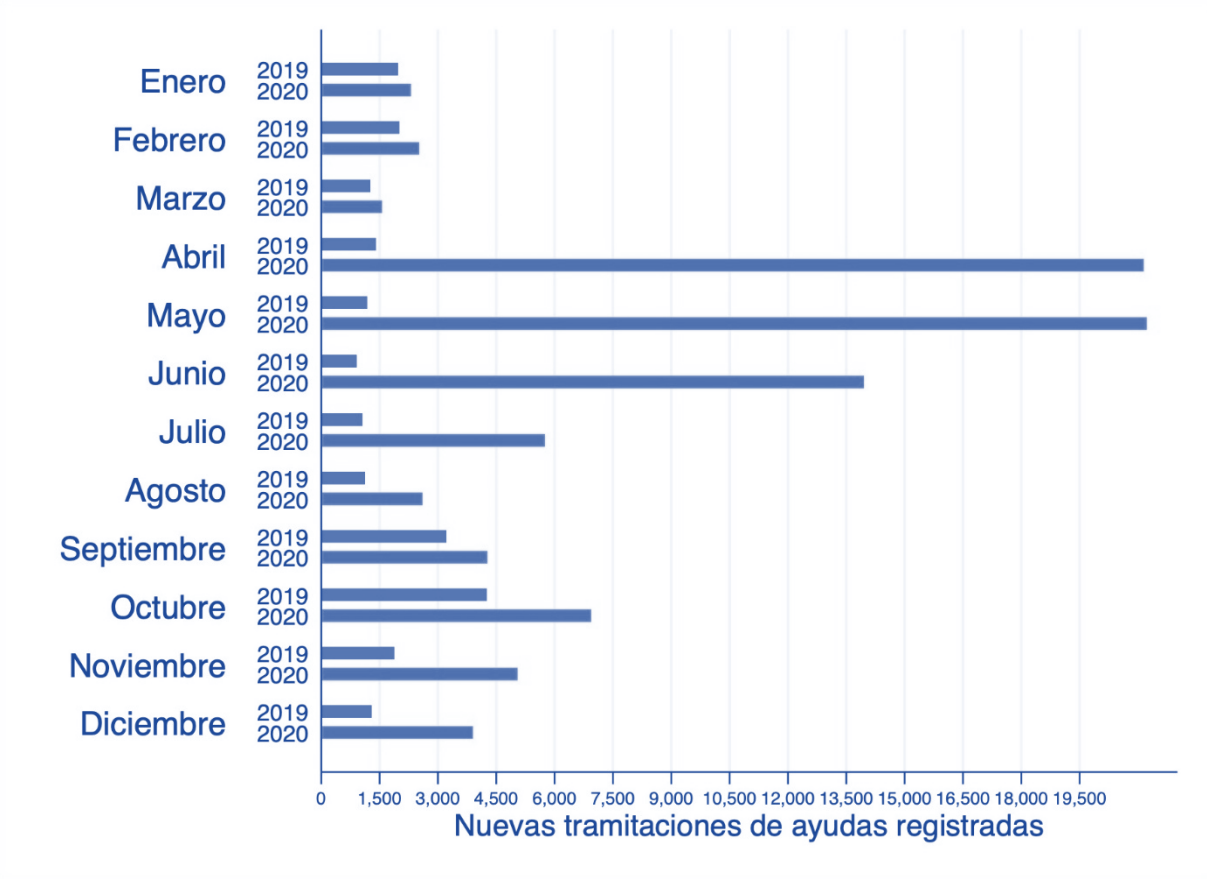
El proceso de reflexión previo a estos Acuerdos implicó un exhaustivo análisis de la situación de la ciudad y consultas con diversos expertos sobre aquellos aspectos de naturaleza más técnica. En concreto se celebraron cuatro mesas de debate. Una de ellas fue la Mesa Social (las otras hacían referencia a economía, empleo y turismo, estrategia de la Ciudad, cultura y deporte). Esta mesa se organizó en torno a cuatro grupos de trabajo: Servicios Sociales Básicos; Emergencia Social y Alimentaria, Políticas de Vivienda, Colectivos Vulnerables y Emergencias. Este foro concluyó con la propuesta de 169 medidas que han marcado una hoja de ruta el trabajo de recuperación que se llevó a cabo en 2020 y que sigue siendo desarrollado en 2021.

Aunque los Servicios Sociales de Madrid tuvieron que reaccionar de forma inmediata y contemporánea a la crisis, y aunque muchas de estas medidas marcan objetivos que no responden a la emergencia de corto plazo, es loable que una parte importante de los Acuerdos esté dedicada a mitigar el impacto que la crisis del COVID-19 tuvo y sigue teniendo en el bienestar de los hogares madrileños. Como ya se ha dicho, un número extraordinario de nuestros hogares se vio abocado a recurrir al Ayuntamiento de Madrid para hacer frente a gastos relacionados con su subsistencia misma.

En el compromiso de facilitar el bienestar de todas las personas en tiempos tan difíciles, el Ayuntamiento de Madrid incrementó de manera exponencial las ayudas económicas a los hogares. El siguiente gráfico es muy elocuente a este respecto. En él se puede ver la evolución del número de nuevas tramitaciones que se registraron mensualmente a lo largo del año 2019 y 2020. En todos los meses de 2020, incluso en los anteriores al decreto del estado de alarma de marzo de 2020, el esfuerzo del Ayuntamiento fue superior a 2019. Sin embargo, es a partir de abril de 2020 con la irrupción de la pandemia y la interrupción de la actividad económica cuando este indicador se dispara. Entre abril y mayo, el número de ayudas que se venía proporcionado con respecto al periodo de referencia previo a la COVID se multiplicó por más de 15. Aunque con posterioridad el volumen de nuevas tramitaciones decreció, la crisis no

remitió completamente como puede verse al comparar las barras del histograma correspondientes a cada año. 2020 terminó con una incidencia muy significativa de una crisis cuyos efectos se están dejando notar también en 2021.

Gráfico 2.2.1. Nuevas tramitaciones de ayudas económicas registradas por servicios sociales en 2019 y 2020



Fuente: estimación DGIyES a partir de microdatos CIVIS.

Pero más allá de esta reacción relacionada con la primerísima emergencia social, la pandemia ha puesto en jaque muchos otros aspectos relacionados con el bienestar de las familias. Podemos citar muchos ejemplos de ello sin afán de exhaustividad. La crisis ha alterado las condiciones laborales de muchos padres y madres trabajadores y ha impuesto una cierta discontinuidad en la presencialidad de sus hijos e hijas con el sistema educativo. Esto ha comprometido las estrategias de conciliación de muchas familias: hasta el 40% de los hogares con menores de 12 años a su cargo declaraban a finales de 2020 dificultades para la conciliación. El confinamiento aisló en sus hogares a menores y jóvenes alterando así sus dinámicas de socialización y deteriorando su bienestar mental de forma significativa. La ruptura de la normalidad dio también al traste con las dinámicas de cuidados que proporcionan las familias. El acceso físico de las personas mayores a recursos municipales clave para su bienestar se vio también extraordinariamente dificultado por el confinamiento y las medidas de distanciamiento social. Esto supuso también un reto añadido para muchos colectivos vulnerables como las personas sin hogar y quienes padecían vulnerabilidad residencial. Además, los servicios municipales de atención a las víctimas de violencia de género estuvieron más alerta que nunca ante los rigores del confinamiento. La lista de ejemplos puede resultar intratable.

En las páginas siguientes explicamos con detalle cómo los múltiples servicios de atención a la ciudadanía que se gestionan desde el AGFIyBS reaccionaron ante todo ello. En muchos casos,

la reacción requirió una radical adaptación de la forma en la que comúnmente nos relacionamos con la ciudadanía. Explicamos de forma concreta qué supuso 2020 en trece bloques de actividad relacionados con las familias, la infancia, la juventud y la educación, las personas mayores y quienes necesitan cuidados, las personas sin hogar, las inmigrantes y refugiadas,, además de nuestra actividad en ámbitos como la atención social primaria, las políticas de igualdad y diversidad, violencia de género y voluntariado.

3. Nuestra intervención por bloques temáticos

3.1. Familias

Es competencia de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud (DGFIEyJ) la promoción, el impulso y coordinación de las políticas de apoyo a las familias en el municipio de Madrid. Estas políticas incluyen, entre otros, ***el diseño y evaluación de programas y servicios dirigidos a la conciliación de la vida laboral y familiar, al fomento del ejercicio positivo de las responsabilidades parentales y a la prevención y tratamiento de las situaciones de crisis familiares***.

La población destinataria de esta línea de actuación está constituida por, al menos, los 227.852 hogares integrados por niños, niñas y adolescentes que habitan en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes actualizado a 01/01/2020), y de los cuales 31.560 son monoparentales (26.232 a cargo de una mujer y 5.328 a cargo de un hombre). Igualmente, forman parte de esta línea de trabajo todos aquellos hogares de la ciudad formados por parejas con proyecto de construcción de nuevas familias, parejas sin descendientes o, incluso, parejas con hijos o hijas mayores de edad.

La acción municipal se dirige a apoyar a las funciones parentales de la diversidad de familias de la ciudad, pero también tiene en cuenta las investigaciones sociales que revelan que el riesgo de pobreza o exclusión social es superior en el tipo de hogares monoparentales (41,5% según la Encuesta de Condiciones de Vida 2019, Instituto Nacional de Estadística). Esto justifica la pertinencia de centrar una buena parte de las actuaciones del Área de Gobierno en esta población en riesgo.

En el Decreto de 4 de julio de 2019, en el que se desarrolla la estructura del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social y se delegan las competencias de la misma, en su artículo 8 punto 1 se establecen las competencias delegadas en materia de Familia en Infancia. Dentro de las que le son propias y, relacionadas con la atención a las familias podríamos señalar las tres primeras:

a) Promocionar, impulsar y coordinar las políticas sectoriales de apoyo a las familias.
b) Planificar, diseñar, gestionar, coordinar y evaluar la red de centros y servicios, propios, convenidos y concertados, dirigidos a las familias y al bienestar social de la infancia y adolescencia.

c) Diseñar, aplicar y evaluar programas y servicios dirigidos a la conciliación de la vida laboral y familiar, al fomento del ejercicio positivo de las responsabilidades parentales y a la prevención y tratamiento de las situaciones de crisis familiares.

En el desempeño de las tareas que le son propias, desde la DGFIEyJ se planifica, diseña, gestiona, coordina y evalúa una ***Red Municipal de Atención Especializada a la Infancia y Adolescencia*** que, en colaboración de la Red de Atención Primaria, incluye centros y servicios dirigidos al bienestar de las familias. La operativa de las competencias ligadas a esta Red recae en la Subdirección General de Familias e Infancia. Dentro de ella, el Departamento de Familia es la unidad administrativa responsable de la mayor parte de los centros y servicios orientados a las familias, si bien los Departamentos de Protección de la Infancia y Adolescencia y de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia, también ejercen sus funciones en aras del apoyo a las unidades familiares.

En concreto, el Área de Gobierno tiene tres líneas de actuación prioritarias en materia familias:

- ***Línea 1:*** Apoyo a las familias en la crianza y educación de sus hijos e hijas y en la prevención y resolución de conflictos familiares.
- ***Línea 2:*** Apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familia.
- ***Línea 3:*** Intervención con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar.

Las tres comparten la voluntad municipal de apoyar a las familias como estructura básica de socialización y provisión de cuidados, seguridad y educación de los niños y de las niñas.

3.1.1. Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos/as y en la prevención y resolución de conflictos familiares

Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos/as y en la prevención y resolución de conflictos es uno de los objetivos que guían nuestra actuación en este ámbito. El Área de Gobierno cuenta con diversos servicios que durante el año 2020 han dado cobertura al objetivo; los presentamos brevemente a continuación:

3.1.1.1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

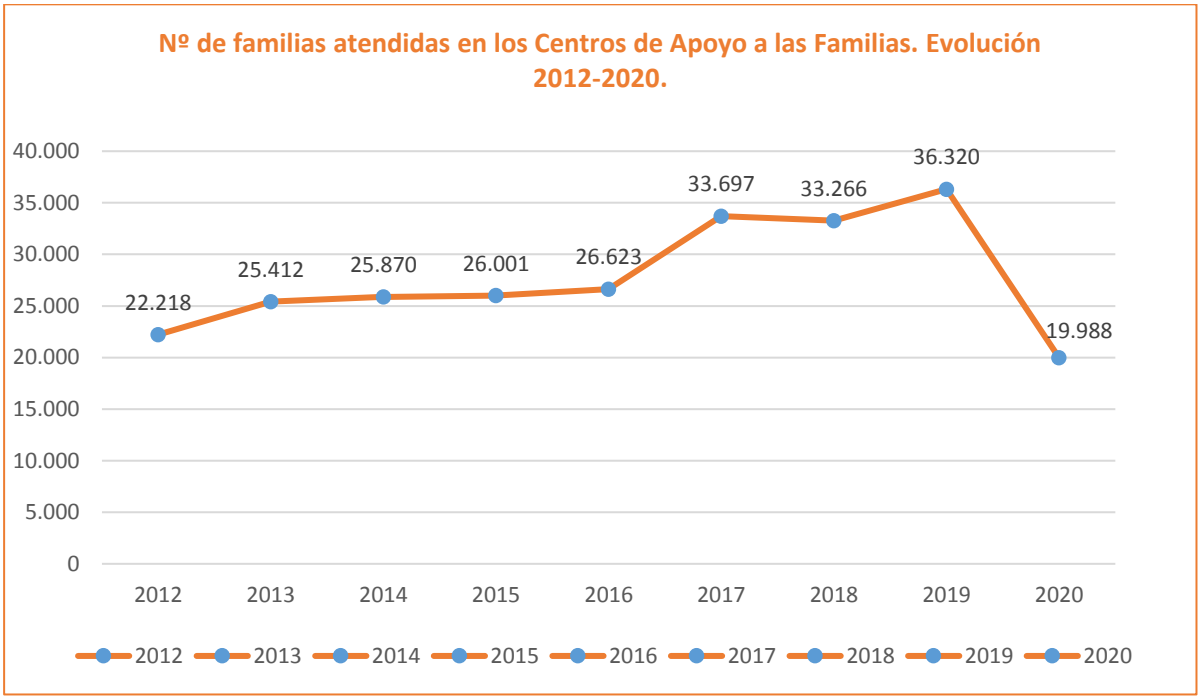
Nombre recurso/programa/actuación	**Centros de Apoyo a las Familias**		
Población a la que se dirige	Familias de la ciudad de Madrid		
Objetivo	Proporcionar apoyo psicosocial especializado a las familias, a través de diversos servicios que puedan prevenir y atender distintas situaciones y circunstancias de dificultad o conflicto relacional en que se encuentren.		
Número de familias usuarias en 2020	19.998	**Número de plazas ofertadas**	A demanda
Recurso web	CAF	**Presupuesto en 2020**	2.256.985,12 €

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) tratan de ***proporcionar a progenitores y a parejas con proyecto de constitución de nuevas familias, las herramientas necesarias para el ejercicio de una parentalidad positiva.*** Entre otros, ***ofrecen orientación en materia de familia, atención psicológica en circunstancias de dificultad de convivencia y/o violencia en el ámbito familiar, así como espacios de reflexión para afrontar las distintas etapas de crecimiento de los hijos e hijas.*** Cuentan para ello con equipos de expertos en intervención familiar, integrados por profesionales de psicología, derecho, trabajo social, mediación familiar y personal administrativo.

En el municipio de Madrid existen 7 CAF que prestan una atención de calidad, cercana y territorializada. El acceso es directo, previa petición de cita telefónica o presencial.

Durante el año 2020, los CAF de la ciudad han atendido a un total de 25.250 personas pertenecientes a 19.988 familias. El confinamiento domiciliario, las medidas de limitación de la actividad y la reducción de aforos en los centros consecuencia de la pandemia COVID-19, son circunstancias que explican que el volumen de atención haya descendido, aproximadamente, un -50% respecto a 2019.

Figura 3.1.1. Evolución 2012 – 2020 del número de familias atendidas en los Centros de Apoyo a las Familias.



Fuente: Departamento de Familia. DGFIEyJ

El 52,3% de las familias (10.455) han participado en alguno de los servicios de atención familiar ofertados por los centros, siendo especialmente significativa la ***atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares*** (44,6%), y, en menor medida, el

asesoramiento jurídico (19,1%) y la ***orientación social*** (16%). Entre sus participantes, y con datos similares a los de años anteriores, destacan las familias de tipo nuclear (60,9%) o monoparental (26,4%), el 87,3% con hijos o hijas. Las mujeres continúan teniendo más presencia que los hombres (78,6% y 21,4%, respectivamente) y hay una mayoría de personas de nacionalidad española (82,7%).

Los CAF también organizan y promueven ***actividades de participación comunitaria*** que pretenden ser un ***elemento de prevención primaria de los conflictos familiares y de fomento de la parentalidad positiva.*** En los últimos años, se venía produciendo un aumento del número de familias asistentes a este tipo de actividades, si bien este año, con motivo de las restricciones de movilidad el primer semestre del año, y de aforo a partir del segundo, no se han obtenido los mismos resultados (este tipo de servicio supuso el 36,4% de las familias atendidas en 2018, el 41,1% en 2019 y el 21% en 2020).

Además, desde los CAF se han desarrollado tanto ***acciones informativas***, como ***formativas para la promoción de habilidades en la convivencia familiar***, las primeras de las cuales han contado con una participación del 28,7% del total de familias y las segundas, del 16,8% (5.727 y 3.351 personas, respectivamente).

En esta línea de trabajo, durante los primeros meses del Estado de Alarma, ***los CAF elaboraron una serie de guías con información útil para afrontar el confinamiento*** con niños, niñas, adolescentes, jóvenes o personas mayores, así como para gestionar las situaciones de enseñanza virtual, de teletrabajo o de suspensión de la actividad laboral, entre otras. Las guías prestan ***especial atención a la convivencia familiar y a aspectos como la soledad, el duelo o las rupturas de pareja, pero también aportan pautas para la adaptación a la desescalada y el desconfinamiento.*** (Disponibles en Guías CAF).

El compromiso con la calidad y la mejora continua de los Centros de Apoyo a las Familias se garantiza a través de su Carta de Servicios, vigente desde 2014 y recientemente evaluada en mayo de 2020. Fruto también de esta responsabilidad municipal, los CAF miden anualmente la satisfacción de sus familias con los servicios prestados. En 2020, la satisfacción general con los servicios de atención familiar ha vuelto a ser muy positiva y significativamente más elevada que la recibida por el servicio de formación (el 92,2% y el 84,4% de las familias manifestaron estar muy o bastante satisfechas con los servicios de atención y de formación, respectivamente). Al igual que ha ocurrido en anteriores mediciones, destaca la excelente percepción que las familias tienen acerca de los profesionales que prestan el servicio, cuyo trato y apoyo profesional se han valorado de manera muy positiva por el 97,1% y el 95,5%, respectivamente, de las personas entrevistadas.

3.1.1.2. Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Nombre recurso/programa/actuación	Puntos de Encuentro Familiar (PEF)		
Población a la que se dirige	Miembros del núcleo familiar, y en su caso otros familiares y personas allegadas que, por resolución judicial o administrativa, tengan establecido el cumplimiento del régimen de visitas en un Punto de Encuentro Familiar.		
Objetivo	Favorecer el derecho de las niñas, los niños y adolescentes a relacionarse con sus progenitores o, en su caso, con su familia extensa.		
Número de familias usuarias en 2020	667	**Número de plazas ofertadas**	A demanda
Recurso web	PEF	**Presupuesto en 2020**	785.046,35 €

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF y SPEF) son servicios sociales especializados que ***tratan de garantizar y facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los y las menores de edad con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar e indicación de los órganos judiciales o administrativos.***

Ofrecen espacios seguros y agradables para que la celebración de las visitas y los encuentros de los menores con sus familiares tengan lugar en un clima favorecedor de su desarrollo personal. En todo caso, el equipo profesional, compuesto por profesionales del ámbito jurídico, psicológico y social, realiza con todas las familias un tipo de ***intervención psicosocial tendente a favorecer relaciones vinculares positivas.***

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con tres PEF y un Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF), el último ubicado en el Centro de Intervención Parental (CIP) y considerado a todos los efectos como cualquier otro Punto de Encuentro municipal. El acceso a los PEF precisa derivación de los órganos judiciales o administrativos.

Un total de 892 niños, niñas y adolescentes y de 1.786 personas adultas, pertenecientes a 667 familias, han sido atendidas en los PEF municipales a lo largo del año 2020. El número de familias se ha mantenido estable con respecto a 2019 (668), pues, a pesar de que las medidas de seguridad dictadas por los gobiernos para hacer frente a la situación de crisis sanitaria por COVID-19 han limitado la capacidad de atención, desde el mes de julio se ha ampliado el horario y la dotación de profesionales en los tres PEF.

Más de tres cuartas partes del total de familiares custodios son madres (77,2%). Los padres suponen el 13,3%, mientras que los abuelos, abuelas u otros parientes, el 9,5%. La tendencia de los últimos 5 años es a la reducción progresiva de la significación de las madres como familiar custodio, frente al incremento de la de los padres (los últimos han aumentado su presencia en 1,8 puntos porcentuales desde 2015).

Entre la población menor de 18 años es mayoritario el grupo masculino (52,5%), si bien la experiencia en el servicio no denota el sexo como un elemento diferenciador de la atención en los PEF. Destaca que el 60,4% (539) tiene entre 4 y 11 años, mientras que el 8,4%, (75) son niñas o niños menores de 4 años.

La mayor parte de las familias atendidas en PEF procede de derivación de órganos judiciales (53,8% los Juzgados de Familia y 39,4% de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer). El Sistema de Protección del Menor es el responsable de la derivación del 6,6% de los casos, siendo mayoría los que proceden de Comisión de Tutela del Menor (4%) y menos representativa la de los Centros de Atención a la Infancia (2,5%).

Las visitas tuteladas dentro de los PEF continúan siendo el tipo de régimen acordado por los órganos judiciales mayoritario (42,9%). Las entregas y recogidas de niños, niñas y adolescentes suponen el 34,9%, mientras que las visitas en PEF sin supervisión directa, el 22,2%.

Sigue existiendo lista de espera, pero se ha reducido considerablemente el tiempo de demora como consecuencia del incremento del horario de apertura de los centros y la dotación de profesionales mediante renovación del contrato de gestión del servicio, adjudicado de nuevo a la empresa APROME. El alta es inmediata en los casos de régimen de visitas de intercambios en PEF.

3.1.1.3. Centro de Intervención Parental (CIP)

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de Intervención Parental (CIP)		
Población a la que se dirige	Familias que se encuentran inmersas en procesos judiciales derivados de conflictos relacionados con la ruptura de pareja y el ejercicio de las funciones parentales.		
Objetivo	Apoyar a los progenitores para que puedan ejercer sus funciones parentales de la mejor manera posible y con corresponsabilidad, minimizando el conflicto y protegiendo a los niños, niñas y adolescentes del impacto derivado de los conflictos post-divorcio.		
Número de familias usuarias en 2020	174	**Número de plazas ofertadas**	A demanda
Recurso web	CIP	**Presupuesto en 2020**	463.201,32 €

El Centro de Intervención Parental es un centro de ***intervención psicosocial especializada e interdisciplinar. Ofrece atención personalizada a familias en situación de conflicto medio/alto relacionado con la ruptura de pareja y la convivencia familiar***, prestando apoyo, tanto individual como grupal, a adultos y menores. Cuenta con un Servicio de Punto de Encuentro Familiar que trata de facilitar el cumplimiento del régimen de visitas establecido en sentencia. El principal objetivo es el bienestar de los menores inmersos en una realidad de divorcio conflictivo.

El CIP da cobertura a los 21 distritos de la ciudad. Para el desarrollo de sus funciones, cuenta con un equipo interdisciplinar formado por profesionales de psicología, trabajo social, derecho, coordinación parental, mediación y administración. Su acceso se realiza por derivación desde el Sistema Judicial y otros sistemas de protección y, en el caso de los servicios de orientación psicosocial y formación, también de manera directa.

Un total de 174 familias han sido atendidas en el CIP durante el año 2020.

El CIP organiza su actividad alrededor de 4 servicios. El mayor peso recae en el ***Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF)***, que atiende al 63,8% de las familias. Por la lista de espera que había en el momento de su apertura, este ha sido el servicio mayoritario desde el arranque del CIP en 2018, pero, en la medida en que otros recursos van conociendo el recurso, se van incrementando las derivaciones al resto. El ***Servicio de Orientación Psicosocial (SOP)***, especializado en situaciones de ruptura, conflicto y ejercicio de la coparentalidad, ha aumentado su actividad de suponer el 8,1% en 2019, a atender al 16,1% de las familias del CIP en 2020. El ***Servicio de Coordinación Parental (SCP)***, recurso innovador por cuanto actúa interviniendo en aquellas áreas que marca el juez y por la metodología de trabajo que requiere de una alta especialización y dedicación profesional, también ha crecido en el último año (del 11,4% del 2019 al 13,2% de 2020). Por último, el ***Servicio de Intervención Grupal (SIG)***, muy nuevo y desconocido (implantado en 2020), ha trabajado con profesionales y con el 6,9% de las familias.

Como también ha ocurrido en los PEF, la derivación al CIP en 2020 ha procedido de órganos judiciales, principalmente de los Juzgados de Familia (52,3%) y, en segundo lugar, de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (28,7%).

3.1.1.4. Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

El Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar tiene como objetivo la ***atención a familias con menores de edad en situación de riesgo y/o desamparo y que presentan una escasa o nula motivación para iniciar un proceso de atención en la red normalizada.*** Desde el programa también se realiza ***la valoración de adecuación y el seguimiento de los menores en acogimiento familiar en familia extensa.***

Si bien la finalidad del programa está alineada a la ***mejora de la calidad del ambiente familiar y su acompañamiento durante procesos críticos de su dinámica***, cumple también una función fundamental en la ***protección de los niños y niñas y en la prevención de situaciones de desamparo y desprotección.*** Es por ello que el programa se desarrolla con mayor concreción en el punto "4.2 Infancia y Adolescencia" de esta memoria.

3.1.1.5. Casa Grande

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Casa Grande		
Población a la que se dirige	Familias, padres, madres o personas cuidadoras, con niñas o niños menores de 4 años.		
Objetivo	Proporcionar un espacio comunitario abierto a las familias para que puedan interaccionar, vincularse y compartir experiencias e inquietudes relacionadas con la crianza y el cuidado.		
Número de familias usuarias en 2020	2.858	**Número de plazas ofertadas**	A demanda
Presupuesto en 2020	455.190,95 €		
Recurso web	Casa Grande		

Los centros Casa Grande son ***espacios acogedores y estimulantes dónde las familias, están invitadas a jugar libremente, descubrir, experimentar, aprender, crear, expresarse, relacionarse y hacer comunidad.*** Cuentan con profesionales del ámbito de la psicología y la educación social, expertos en el apoyo y orientación hacía el ejercicio de una parentalidad positiva. El acceso es libre, no están zonificados y no requieren cita previa, si bien cuentan con límite de aforo y determinadas actividades para las que requiere inscripción previa.

La actividad de Casa Grande está en continua programación y es permeable a las propuestas y demandas de las familias. En todo caso, ***contempla la acogida del grupo, el fomento de espacios de experimentación y juego libre*** o, entre otros, ***el impulso de un ambiente tanto de escucha como de participación activa.*** También se desarrollan ***espacios grupales informativos y reflexivos,*** siendo en éstos donde recae el grueso de la labor profesional de las casas (57,3% en 2020 y 44,5% en 2019).

A lo largo del año 2020, 2.858 familias han participado de las Casas Grandes madrileñas, un número que supone un descenso del -11,3% respecto al volumen de atención de 2019. El confinamiento domiciliario y las medidas de limitación de la movilidad decretadas desde el mes de marzo de 2020 hasta el final de año se estiman como razones de cambio de los hábitos de las familias y la consiguiente reducción de la asistencia. Adicionalmente, las medidas de limitación de aforo han generado una reducción en la capacidad de los centros.

Con el objetivo de reducir el impacto de las medidas restrictivas, Casa Grande ha adaptado su metodología de trabajo a la modalidad *on line*, incorporando no sólo sesiones grupales, tanto lúdicas como informativas y reflexivas, por videoconferencia, sino también un espacio de orientación, acompañamiento y escucha individualizada a través del teléfono o del correo electrónico.

Además, se han ***elaborado guías de tipo informativo*** (disponibles en Con peques en casa) ***que pretenden acompañar a las familias y dotarles de herramientas en aspectos como la convivencia con niños y niñas durante el confinamiento, la gestión de las emociones y el estrés o, entre otros, la organización del tiempo y el juego.***

Han acudido a los centros un total de 3.231 niños o niñas menores de 4 años, siendo mayoritaria su presencia a partir de los 3 años (54,8%). Entre las personas adultas continúa destacando la mayor participación de las mujeres (64,7%), si bien la de los hombres aumenta progresivamente desde 2018 (29% en 2018, 34% en 2019 y 35,3% en 2020). Mención especial al tipo de familia con mayor presencia en Casa Grande que vuelve a ser, como en años anteriores, casi exclusivamente nuclear (95%).

Como indicador de eficacia y calidad del programa, Casa Grande mide la percepción de sus familias con el servicio ofrecido a lo largo del año. Destaca una alta satisfacción general (el 98,3% valora el servicio con puntuaciones de 8 a 10) y la percepción de que la participación en las casas contribuye a la mejora de múltiples aspectos relacionados con la crianza, especialmente la apreciación de cambios positivos en el comportamiento de los niños y niñas, así como la toma de conciencia acerca de su necesidad de autonomía o la mejora de la comprensión de su desarrollo.

3.1.1.6. Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental "Casa Verde"

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental "Casa Verde"		
Población a la que se dirige	Madres con problemas de salud mental, sus hijos e hijas de entre cero y cinco años, padres y mujeres embarazadas y exusuarias/os de manera puntual, incluyendo los grupos de psicoterapia para más de 6 años.		
Objetivo	Prevención y atención a las dificultades vinculares que puedan surgir en la relación entre los y las progenitoras con trastorno mental o inestabilidad emocional, y sus hijos o hijas.		
Número de familias usuarias en 2020	45	**Número de plazas ofertadas**	A demanda
Presupuesto en 2020	40.000€	**Recurso web**	No dispone

Casa Verde es un programa de apoyo, prevención y seguimiento que pretende ***compensar déficits durante la crianza en familias cuyos progenitores tienen problemas de salud mental, previniendo situaciones de riesgo y procurando a niños y niñas una mejor calidad de vida.*** Se realiza

en convenio de subvención nominativa con la Fundación Manantial y está ubicada en el distrito Villa de Vallecas.

A lo largo del año, se ha atendido a 140 personas pertenecientes a 45 familias diferentes. Se presta una intervención profesional intensiva, siendo las actividades de orientación laboral y la psicoterapia las que requieren un mayor número de sesiones para el logro de los objetivos en las personas adultas. En el caso de los niños y las niñas, las actividades de integración sensorial y, de nuevo, de psicoterapia, son las que precisan mayor intensidad.

3.1.1.7. Proyecto Casas Lectoras

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Casas Lectoras		
Población a la que se dirige	Familias con hijos e hijas de 0 a 10 años, con alta participación de las familias de Centros de Apoyo a las Familias, Casa Grande o Casa Verde.		
Objetivo	Implicar a padres y madres en la creación y el fortalecimiento de hábitos lectores de sus hijos/as.		
Número de familias usuarias en 2020	319	**Número de plazas ofertadas**	A demanda
Presupuesto en 2020	34.600€	**Recurso web**	No dispone

Casas Lectoras es un ***proyecto de fomento de la lectura desde las familias que trata de hacer de la lectura un vínculo de relación y comunicación entre todos los miembros de la comunidad familiar.***

Se desarrolla en convenido de subvención nominativa con la Fundación German Sánchez Ruipérez y tiene lugar a través de diversas actuaciones que abarcan, desde sesiones presenciales conducidas con dinámicas que buscan la involucración de los adultos y la participación activa de los menores, a la facilitación de un espacio web, de una aplicación digital con contenido didáctico y de un catálogo de recursos que aporta pautas y herramientas orientadas a convertir la lectura en una práctica habitual dentro de la dinámica cotidiana de la familia.

En el año 2020 se ha contado con la participación de 470 niños y niñas pertenecientes a 319 familias. Este número ha resultado inferior al del año 2019 (con 357 familias implicadas), consecuencia del confinamiento domiciliario y las medidas de limitación de la movilidad decretadas por la pandemia COVID19, que han impedido la actividad ordinaria en los centros municipales donde se desarrolla el proyecto (Centros de Apoyo a las Familias, centros Casa Grande y Casa Verde).

3.1.1.8. Casa para Familiares de Niños Hospitalizados Ronald McDonald: Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar		
Población a la que se dirige	Familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización		
Objetivo	Ofrecer alojamiento gratuito y atención social, lúdica y educativa a niñas y niños con enfermedades u otras patologías graves y/o de larga duración, y a su entorno familiar.		
Número de familias usuarias en 2020	101	**Plazas ofertadas en 2020**	30
Presupuesto en 2020	45.000€	**Recurso web**	No dispone

El proyecto Un Hogar Fuera del Hogar es realizado en convenio de subvención con la Fundación Infantil Ronald McDonald. Se materializa en una residencia donde niños, niñas y familias pueden ***llevar una vida lo más parecida a la normalidad mientras reciben un tratamiento médico de larga duración.***

Se ubica en la Casa Ronald McDonald de Madrid, que tiene capacidad para 30 familias y está situada en el recinto del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús. Acceden a ella familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización, con recomendación médica y derivación de trabajadores y trabajadoras sociales de los hospitales pediátricos públicos de Madrid.

Durante el año 2020 han residido en la casa 101 familias, dato que supone un decremento del -61,5% respecto al volumen de atención de 2019, cuando fueron 262 las familias alojadas. Las medidas de reorganización de la actividad sanitaria, especialmente de los centros hospitalarios, durante la pandemia COVID-19, han limitado la atención presencial de determinadas patologías y, en consecuencia, reducido el número de estancias hospitalarias.

Con objeto de contribuir a fomentar en la casa un clima de tranquilidad y de apoyo mutuo, el equipo profesional planifica y ejecuta actividades grupales y sesiones lúdicas.

3.1.2 Otorgar apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar.

El segundo de los objetivos que define las directrices de trabajo en materia de familias consiste en otorgar apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar. Sin pretensiones de ser exhaustivos, presentamos a continuación una descripción de los principales servicios que el Área de Gobierno tiene en marcha para garantizar el objetivo general.

3.1.2.1. Servicio de Apoyo a las Familias con Menores (SAF)

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Apoyo a las Familias con Menores (SAF)		
Población a la que se dirige	Familias con menores de 18 años a su cargo.		
Objetivo	Facilitar las funciones de crianza, la conciliación sociofamiliar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno.		
Número de familias usuarias en 2020	859	**Número de plazas ofertadas**	A demanda
Recurso web	SAF	**Presupuesto en 2020**	1.791.141,30 €

El Servicio de Apoyo a las Familias con Menores es una ***prestación de los Servicios Sociales Municipales*** destinada a ***familias con menores de edad a cargo que se encuentren en circunstancias adversas, como la escasez de recursos económicos en el hogar, carecer de red de apoyo, hallarse en situación de riesgo social, o atravesando situaciones desfavorables o de crisis que puedan poner en riesgo el cuidado y la crianza positiva de sus hijos o hijas.*** El servicio comprende un conjunto de actividades de acompañamiento y cuidado a las niñas y los niños, tanto dentro como fuera del domicilio, así como, en determinados casos y con carácter complementario, apoyo en las tareas domésticas y en la adquisición de hábitos de organización en el ámbito familiar.

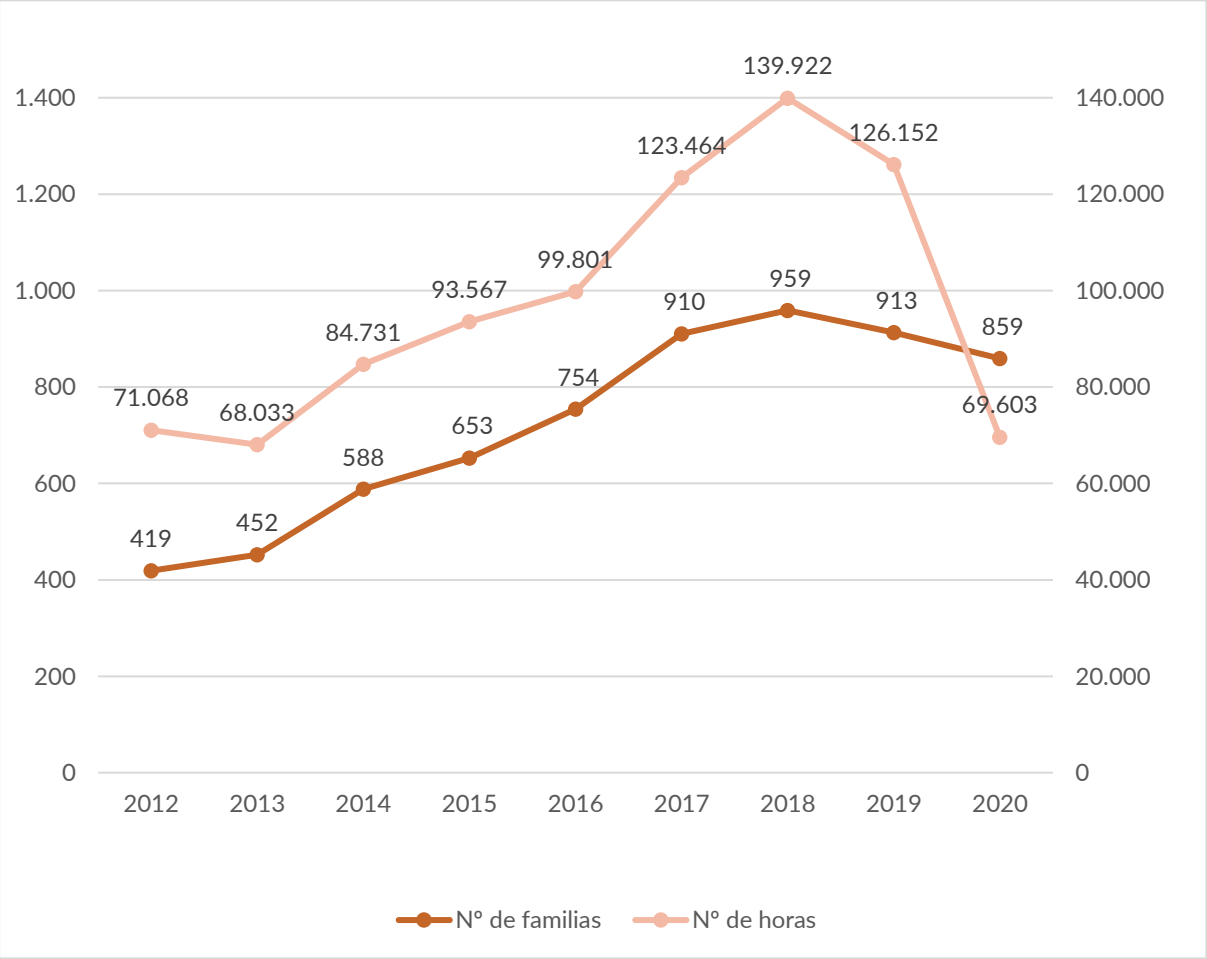
El acceso al servicio requiere de la valoración de su idoneidad y de su indicación en un Diseño de Intervención Social definido en los Servicios Sociales Municipales de Atención Social Primaria.

Durante el año 2020, el SAF atendió a un total de 1.243 niñas y niños pertenecientes a 859 familias. Adicionalmente, 1.534 personas se beneficiaron de manera indirecta del servicio, al prestarse éste en sus propios domicilios. Se trata de un servicio que requiere una intervención de alta intensidad, manifiesta en el número de horas prestadas: 69.602,5 en total a lo largo del año.

Desde 2018 se está haciendo un esfuerzo por optimar el servicio, mejorando la vinculación entre los objetivos de la intervención con las familias y los fines del del SAF, cuya pretensión es facilitar una atención temporal y puntual. Esta circunstancia ha generado un descenso del volumen de atención, tanto del número de horas, como del número de familias.

Adicionalmente, las circunstancias del 2020 han provocado una evolución aún más descendente. En el mes de marzo, con motivo del cierre de la actividad escolar presencial y del confinamiento domiciliario, se produjo un alto número de suspensiones temporales que no han sido reanudadas al finalizar el año. Subyace sobre esta situación la percepción de que la actual coyuntura de crisis económica y pérdidas de empleo está afectando especialmente a las familias que, en otro momento, hubieran tenido la necesidad de apoyo en la conciliación.

Figura 3.1.1. Evolución 2012 – 2020 del número de familias atendidas y de horas prestadas en el Servicio de Apoyo a las Familias con Menores



Fuente: Departamento de Familia. DGFIEyJ

Precisamente para hacer frente a las nuevas necesidades de conciliación generadas por el COVID19, el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha el ***Plan B Concilia***, que se fundamenta en la colaboración entre las Escuelas Infantiles Municipales y el SAF. El plan trata dar respuesta a los padres y madres para atender a los menores que se encuentren en situación de cuarentena y no puedan asistir a las escuelas infantiles municipales, facilitando la asistencia al trabajo de los progenitores y manteniendo su forma de vida habitual. A pesar de contar con disponibilidad presupuestaria para afrontar las necesidades del plan, solo se ha requerido este servicio en una familia en 2020.

En el 93,6% de las familias atendidas, las mujeres son las titulares del servicio. Este dato refleja tanto la mayor propensión del SAF a cubrir las necesidades de las familias monoparentales mujer, como a desigualdades de género en la distribución del cuidado que tienen otra naturaleza. Su edad suele ser superior a 31 años, siendo el grupo de 31 a 40 años el más habitual y el formado por quienes tienen entre 41 y 50 años, el segundo en incidencia (45,3% y 35%, respectivamente). Predominan las personas titulares con nacionalidad española (55,4%), así como quienes residen en hogares monoparentales mujer (65,4%). En 2020 el grueso de atención ha recaído en familias con menores de entre 4 y 12 años.

En 2020 se han tramitado 306 altas nuevas y 480 bajas. Estos datos reflejan un menor número de altas respecto a 2019 (143 menos) y mayor de bajas (99 más), en consonancia con la evolución del servicio durante la pandemia COVID19.

El porcentaje de bajas sobre el total de familias que se atienden en el servicio es alto, concretamente del 55,9%. Esto es debido a la pretensión de servicio temporal, y así se constata en el 46,1% de las familias que no superan el año de permanencia y en el 16,6% que lo recibe durante más de 3 años. El motivo de baja más habitual es el cumplimiento de objetivos (37,1%), cuyo porcentaje ha disminuido respecto al pasado año como consecuencia de la irrupción de otras causas derivadas de la situación sanitaria (16,7%).

El 2020 supone un ***hito para el SAF*** por la ***aprobación el 2 de julio de su Carta de Servicios***, garantía para la ciudadanía de su prestación a partir de unos estándares de calidad y herramienta de comunicación, participación y transparencia.

En la misma línea de avanzar hacia un modelo de mejora continua, este año se ha elaborado un cuestionario de percepción del servicio por parte de las familias. La medición, que pretende ser anual, refleja una elevada satisfacción general por parte de las familias, concretamente de media 9,5 en una escala de valores de 0 a 10. Puntúan con la misma nota varios de los aspectos más relevantes del servicio, como son la satisfacción del niño o la niña con la atención prestada o el apoyo que les supone en relación con la conciliación.

3.1.2.2. Centros de Día Infantiles

Nombre recurso/programa/actuación	Centros de Día Infantiles		
Población a la que se dirige	Niñas y niños de 3 a 12 años		
Objetivo	Apoyar la conciliación, evitando factores de riesgo y favoreciendo el desarrollo de habilidades sociales, la adquisición de valores, normas, límites y respeto mutuo.		
Número de niños y niñas usuarios/as en 2020	1.989	**Plazas ofertadas en 2020**	1.699
Recurso web	CDI	**Presupuesto en 2020**	3.660.315,24€

Los Centros de Día Infantiles son ***recursos socioeducativos que ofrecen atención y cuidado a niños y niñas al finalizar la jornada escolar.***

Atienden a niñas y niños de 3 a 12 años y ofrecen servicio de lunes a viernes en horario extraescolar durante los meses de septiembre a julio. Los centros organizan su atención en una serie de servicios entre los que destaca la actividad de ***apoyo y refuerzo escolar, la realización de talleres didácticos y de habilidades sociales y personales o el desarrollo de actividades y salidas de carácter lúdico-educativo.*** Además, se ofrece el ***servicio de traslado*** del centro escolar al centro de día ***y merienda diaria, la cual se procura con marcada orientación educativa.***

El acceso a estos centros requiere derivación, bien de los Servicios Sociales Municipales de Atención Social Primaria, o bien de los centros escolares donde están ubicados.

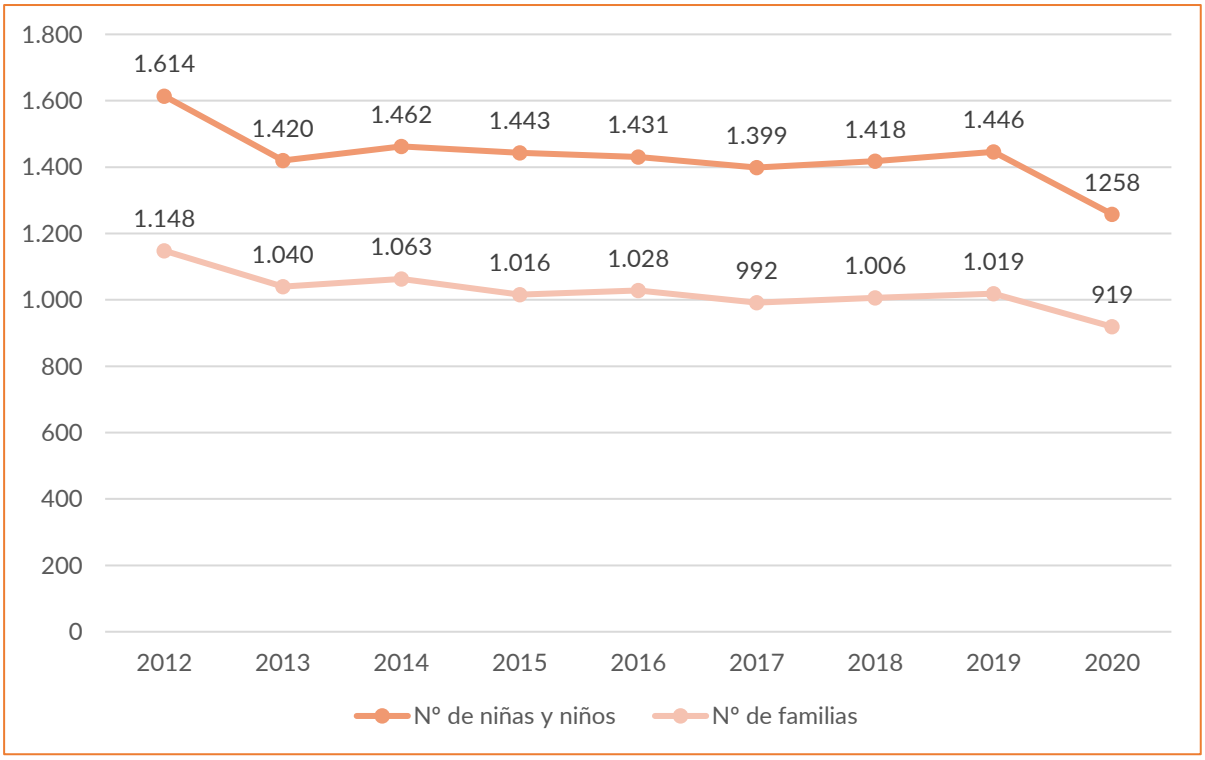
Se desarrollan a partir de dos proyectos, complementarios entre sí para dar cobertura a toda la ciudad: los Centros de Día de Cruz Roja y los Centros de Día Quedamos al Salir de Clase.

- **Centros de Día Infantiles "Cruz Roja Española"**

En convenio de subvención nominativa con Cruz Roja Española se desarrollan 27 Centros de Día Infantiles.

En el curso escolar 2019-2020 el proyecto ha contado con un total de 1.064 plazas y ha dado servicio a 1.258 niños y niñas, apoyando a la conciliación de 919 familias residentes en 18 distritos municipales. Tanto el número de niños y niñas, como de familias, ha descendido en 2020 con respecto a años anteriores (-13% respecto a 2019), consecuencia del cierre de la actividad escolar en favor de actividades educativas online, iniciada el día 11 de marzo y prorrogada hasta el fin del curso 2019-2020, con motivo de la pandemia COVID-19.

Figura 3.1.2. Evolución 2012 – 2020 del número de familias y de niños y niñas atendidas en los Centros de Día de Cruz Roja



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

Las características sociodemográficas de las personas atendidas no presentan grandes cambios con respecto a los últimos años: de nuevo la participación de los niños es superior a la de las niñas (54% y 46% respectivamente), y el grupo de edad mayoritario es el compuesto por participantes de entre 6 y 9 años, si bien éstos han descendido de suponer en 2019 el 48,2% del total, al 39,2% en el curso escolar 2019-2020. Predominan los niños y niñas con nacionalidad española (67,6%) frente a la extranjera (32,4%), así como el tipo de hogar monoparental mujer (56,8%).

La dificultad en la gestión de las emociones de los niños y niñas atendidas es un factor de riesgo común en el 46,3%. ***La existencia de déficits en las habilidades parentales para ejercer la labor educativa*** está presente en el 42,1% de los y las usuarias, y, en porcentaje inferior (29%), se ha observado que las ***separaciones conflictivas*** de los progenitores, así como las ***dificultades de los niños y las niñas para asumir límites y normas*** (28,9%), son también indicadores de riesgo con cierta incidencia entre la población atendida en los Centros de Día.

Con el propósito de garantizar el derecho de la infancia a ser escuchada y a que sus opiniones se tengan en cuenta, desde los Centros de Día Infantiles se mide la percepción con el servicio prestado. El 89% de los niños y niñas de 3 a 5 años, el 91% del grupo de 6 a 9 años y el 83% del grupo de 10 a 12 años, se muestran muy satisfechos con la asistencia al Centro de Día.

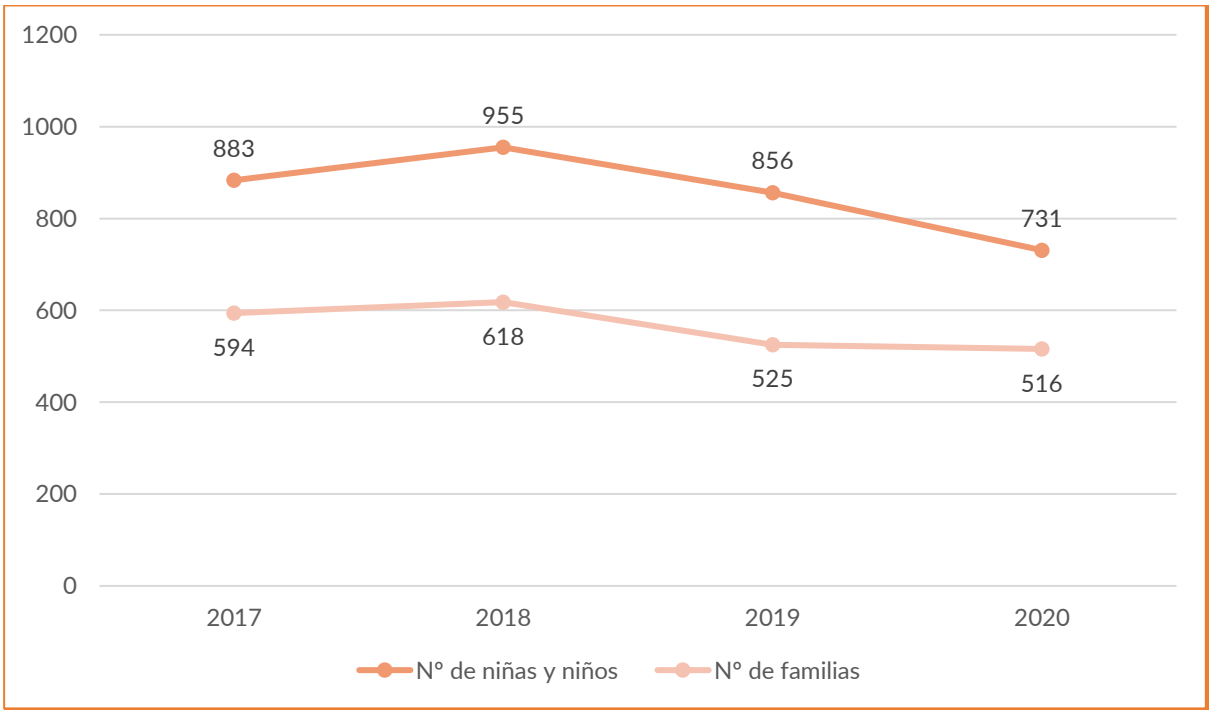
Por último, es importante mencionar que durante los meses de verano se desarrollaron actividades lúdicas, las cuales contaron con la participación de 223 niños 184 niñas, siendo más de la mitad (51,1%) de edades comprendidas entre los 6 y los 9 años.

- **Centros de Día Infantiles "Programa Quedamos al Salir de Clase"**

El Programa Quedamos al Salir de Clase (en adelante QASC) se desarrolla en 16 centros de día, los cuales, al igual que los centros de "Cruz Roja", dan servicio a niñas y niños de 3 a 12 años, salvo el distrito Centro que amplía su franja de edad a los 14 años.

En el curso 2019-2020 el programa contó con 635 plazas y atendió a 731 niños y niñas pertenecientes a 516 familias de 15 distritos municipales. Estas cifras evidencian el número de participantes más bajo desde que comenzó a desarrollarse, lo cual está motivado por el cierre de centros escolares durante el año 2020.

Figura 3.1.3. Evolución 2012 – 2020 del número de familias y de niños y niñas atendidas en los Centros de Día Infantiles "Quedamos al Salir de Clase"



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

El perfil de participantes en "QASC" ha resultado ser muy similar al de los Centros de Día "Cruz Roja": los niños tienen mayor presencia que las niñas (en este caso, un 13% más elevada), el

grupo de edad mayoritario de nuevo es el que comprende los 6 y 9 años (46,2%) y la nacionalidad española supone el 65,8%. En relación a los hogares, son mayoritarios los nucleares (38%) y los monoparentales mujer (37,2%).

3.1.2.3. Centros Abiertos en Inglés

El Programa Centros Abiertos en Inglés tiene como objetivo ***favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y, al mismo tiempo, proporcionar a escolares un variado aprendizaje de recursos y habilidades relativos a la convivencia, la educación en valores, la igualdad de género, el juego, el ocio y el deporte.*** En el desarrollo de las actividades se utiliza la lengua inglesa para favorecer la expresión en este idioma mediante juegos, canciones, representaciones teatrales, talleres.

Se trata de campamentos dirigidos a niños y niñas de entre 3 y 12 años, que se ofertan en periodos vacacionales y se desarrollan en los centros escolares con un componente fundamentalmente educativo. Por ello, su desarrollo se ha incluido en el punto “4.3 Educación” de esta memoria.

3.1.2.4. Escuelas Infantiles

Las Escuelas Infantiles son centros de titularidad del Ayuntamiento de Madrid, integrados en una Red Municipal propia, que se conforman como ***espacios de socialización que acogen la diversidad familiar.*** El ***apoyo para la conciliación de la vida laboral*** es un fin de las Escuelas Infantiles, pero ***su objetivo fundamental es satisfacer las necesidades de las niñas y los niños y sus familias, asegurando el derecho de ambos a crear un vínculo estable y de calidad.***

Por su prioridad en la mejora de la calidad de la educación en la primera infancia, este programa se desarrolla con mayor concreción en el apartado “4.3 Educación” de esta memoria.

3.1.3. Intervenir con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar

Intervenir con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar es el tercer objetivo de trabajo del Área de Gobierno en esta materia y enclave de los programas que se desarrollan a continuación.

3.1.3.1. Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales

Con el fin de ***preservar la convivencia de los niños y niñas en su núcleo familiar***, este programa engloba diversos ***recursos residenciales de apoyo a menores y sus familias con necesidades tanto de vivienda como de integración familiar y desarrollo personal.*** El proyecto se desarrolla en convenio de subvención nominativa con Cáritas Diocesana de Madrid y se compone de 49 alojamientos de media o larga estancia y 15 de breve estancia, todos ubicados en 4 centros residenciales que cuentan con un total de 266 alojamientos. Su acceso precisa intervención previa en la Red municipal de Atención Social Primaria y derivación de los Centros de Servicios Sociales o de los Centros de Atención a la Infancia.

Tabla 3.1.4. Centros del Servicio de Atención a las Familias en Recursos Residenciales

Centro		Distrito
Centro Residencial Santa María del Parral		Moncloa – Aravaca
Viviendas de Integración Social (VIS)	Jubileo 2000	Retiro
	Sínodo 2005	Latina
	JMJ 2011	San Blas

- **Centro Residencial de Atención a Menores y a sus Familias Santa María del Parral**

Nombre recurso/programa/actuación	Centro Residencial Santa María del Parral		
Población a la que se dirige	Familias monoparentales en situación de dificultad, con hijos e hijas menores de 16 años a su cargo.		
Objetivo	Facilitar alojamiento e intervención, al objeto de apoyar la consolidación de los objetivos iniciados por familias que comienzan un tratamiento social.		
Número de familias usuarias en 2020	20	**Plazas ofertadas en 2020**	15
Presupuesto en 2020	604.034,00€ (El presupuesto integra Santa Mª del Parral y las VIS)		
Recurso web	Santa María del Parral		

El Centro Residencial Santa María del Parral se dirige ***a familias monoparentales carentes de recursos personales y económicos suficientes para su integración social, autonomía y desarrollo normalizado.*** Del total de alojamientos que dispone el centro, 15 de media o larga estancia forman parte del convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Caritas Diocesana de Madrid.

A lo largo del año 2020 han participado en el programa 20 familias formadas por 66 personas, el mismo número que en 2019. El porcentaje de ocupación media de las plazas subvencionadas ha sido del 91% (95% en 2019).

Del total de personas atendidas, el 66,7% son menores de 16 años, de los cuales el 70,5% tiene menos de 10. Todas las personas adultas son mujeres, el 40,9% de ellas mayores de 40 años, de origen extranjero (82%) y con dos o más hijos o hijas a cargo (70%).

Las familias alojadas en el centro disponen de un Plan de Intervención Familiar que pauta los objetivos individuales y define una línea de trabajo psicosocioeducativa, que aborda desde la tutoría psicológica o la asesoría jurídica, a la derivación a otros recursos, como son los que trabajan orientación y capacitación laboral. Además, se organizan actividades grupales de carácter lúdico y formativo, en las que participan tanto personas adultas como niños, niñas y adolescentes.

Santa María del Parral mide la eficacia de la intervención en relación con el nivel de cumplimiento de objetivos establecidos para cada familia. En el año 2020, las áreas relacionadas con la salud y la economía (70% y 60%, respectivamente), son las que han obtenido un mayor éxito en la intervención. Estos datos contrastan con los obtenidos el pasado año, cuando fue el ocio y tiempo libre y las relaciones sociales los objetivos conseguidos por un mayor número de familias (70,6% y 69,6%, respectivamente). El confinamiento domiciliario y las medidas de limitación de la movilidad han generado cambios en el modelo de intervención, circunscribiendo los aspectos relativos al disfrute de un ocio saludable y compartido, a las relaciones y la actividad programada dentro del centro.

- **Viviendas de Integración Social: Jubileo 2000, Sínodo 2005 y JMJ 2011**

Nombre recurso/programa/actuación	Viviendas de Integración Social: Jubileo 2000, Sínodo 2005 y JMJ 2011.		
Población a la que se dirige	Unidades familiares, monoparentales o nucleares, con menores a cargo, que se encuentren en la fase final de su tratamiento social.		
Objetivo	Facilitar alojamiento e intervención, al objeto de apoyar a las familias en la consolidación de las habilidades que conducen a su plena autonomía y retorno a una vivienda normalizada.		
Número de familias usuarias en 2020	38	**Plazas ofertadas en 2020**	34
Presupuesto en 2020	604.034,00€ (El presupuesto integra las VIS y Sta. Mª del Parral)		
Recurso web	Viviendas de Integración Social		

Las Viviendas de Integración Social (VIS) garantizan ***un espacio residencial supervisado para que las familias puedan asentar y generalizar los objetivos conseguidos.*** Cáritas Diocesana pone a disposición de las familias con necesidades sociales de la ciudad de Madrid un total de 34 alojamientos de media o larga estancia, ubicados en los tres edificios que configuran las VIS.

En 2020 se ha alojado a 38 familias (39 en 2019), y la ocupación media anual ha sido, como en años anteriores, prácticamente del 100% (99,8%).

En total, 144 personas han residido en el alojamiento, el 58,3% menores de 18 años. La mayor parte de las familias son monomarentales (71%), con dos o más hijos/as (68,4%) y de origen español (66,7%). Entre las personas adultas, predominan las mayores de 40 años (45%) y las mujeres (68,3%).

Al igual que ocurre en Santa María del Parral, las familias alojadas en el centro disponen de un Plan de Intervención Familiar que pauta los objetivos individuales y define las líneas de trabajo profesional. Se requiere una alta intensidad en las coordinaciones con otros servicios y recursos, como son los Centros Municipales de Servicios Sociales o los Centros de Atención a la Infancia, pero también la intervención desde el centro a través de entrevistas y visitas domiciliarias, tutorías psicológicas o acompañamiento a gestiones. Las VIS también organizan actividades grupales de carácter lúdico y formativo, en las que participan tanto personas adultas como niños, niñas y adolescentes.

Como indicador de eficacia y calidad, las Viviendas de Integración Social miden el nivel de cumplimiento de los objetivos pautados para cada familia. Los porcentajes de éxito no son demasiado elevados, y ello a pesar del consenso entre familias y profesionales en la determinación de su propio Plan de Intervención Familiar. Pese a todo, las áreas de salud y judicial destacan sobre el resto por haber sido alcanzadas por un mayor número de familias, habiéndose conseguido, fundamentalmente, aumentar la motivación para el autocuidado y prestar apoyo en diversas causas judiciales (33% y 31%, respectivamente).

- **Alojamientos de Breve Estancia**

Nombre recurso/programa/actuación	Alojamientos de Breve Estancia.		
Población a la que se dirige	Familias (monoparentales o nucleares) con hijos/as menores a su cargo en situación de emergencia habitacional que necesitan un espacio residencial temporal y transitorio.		
Objetivo	Facilitar alojamiento y apoyo social temporal y transitorio a familias en situación de dificultad con hijos/as menores a su cargo, carentes de recursos personales y económicos para afrontar una situación de emergencia habitacional.		
Número de familias usuarias en 2020	12	**Plazas ofertadas en 2020**	15
Presupuesto en 2020	202.500,00€	**Recurso web**	No dispone

El Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales incluye desde 2019 un nuevo proyecto formado por 15 alojamientos de ***carácter temporal y transitorio (de 3 a 6 meses)*** ubicados en los cuatro centros de Cáritas Diocesana (Santa María del Parral y las tres VIS).

A lo largo del año se ha atendido a 12 familias (11 en 2019) formadas por 16 personas adultas y 23 menores de 18 años. La mayor parte de las familias (10 de las 12), son de tipo monomarental y, en mismo número, tienen dos o más hijos/as. Predomina la nacionalidad extranjera (62,5%) y las personas adultas de más de 40 años (56,3%).

La mayor parte de los y las progenitoras acuden al servicio en situación de desempleo (62,5%). El 37,5%, además, carece de ingresos, lo que en algunos casos compromete su capacidad de autonomía económica. De hecho, ninguna de las familias alojadas en 2020 tenía capacidad de salida del centro sin apoyo.

Estas circunstancias condicionan la actividad programada, con importante peso de las coordinaciones a otros recursos, fundamentalmente a Centros Municipales de Atención Social Primaria y a otros centros de Cáritas. La intervención individual de las familias se estructura en torno al plan individual, que es complementado con intervención grupal, dirigida al conjunto de las que forman parte del proyecto.

Este tipo de intervención psicosocioeducativa ha apoyado a la consecución de objetivos por parte de las familias que, aunque en porcentajes no demasiado elevados, suponen un éxito para el programa: el 50% de las familias han alcanzado objetivos en el área formativa (12,5% en 2019), y el 36,6% en el área de empleo (25% en 2019).

3.1.3.2. Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores

Nombre recurso/programa/actuación	Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores		
Población a la que se dirige	Mujeres con hijos e hijas menores de 4 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad.		
Objetivo	Fortalecer la autonomía, una relación marental positiva y la independencia de las instituciones.		
Número de familias usuarias en 2020	27	**Plazas ofertadas en 2020**	21
Recurso web	EA EMMA	**Presupuesto en 2020**	387.800,00€

EMMA es un ***espacio de acogida, acompañamiento y apoyo a mujeres con hijos e hijas,*** desarrollado en convenio de subvención nominativa con la Fundación José María de Llanos.

El acceso a EMMA requiere intervención previa en la Red municipal de Atención Social Primaria y derivación de los Centros de Servicios Sociales o de los Centros de Atención a la Infancia. El proyecto es estructurado en dos fases, una inicial, con capacidad para quince mujeres, y una segunda, orientada a la autonomía y constituida por tres viviendas con capacidad para seis familias monomarentales.

A lo largo del año 2020, 27 mujeres han participado en el proyecto (el espacio de alojamiento ha atendido a 24 familias y las viviendas independientes, a 5). La incorporación entre 2019 y 2020 de dos nuevas viviendas al proyecto, ha aumentado su capacidad de atención y, sobre todo, las posibilidades de dotar a la intervención de mayor continuidad al disponer de más plazas de alojamiento para poder trabajar con las familias la autonomía que facilitan las viviendas de la segunda fase.

Cerca de la mitad de las mujeres son menores de 30 años (48,1%), la mayoría tiene un solo hijo o hija a su cargo (88,9%), de manera habitual menores de 4 años (se atiende también a niños y niñas que sobrepasan los 4 años durante su alojamiento en el recurso), y el 74,1% tiene origen extranjero.

La ***intervención profesional en EMMA es psicosocioeducativa.*** Tanto desde el Espacio de Alojamiento como desde las Viviendas de Autonomía se presta atención social, psicoeducativa, psicológica o jurídica, entre otras. Además, la intervención requiere un trabajo comunitario y de coordinación con otros recursos, entre los que destacan los Centros Municipales de Atención Social Primaria y entidades y asociaciones del entorno, que acumulan el 40,2% y 25,9% del total de coordinaciones realizadas. Se realizan también actividades grupales, 101 sesiones en 2020, entre las que destacan las asambleas vecinales y los talleres de género (44,2% y 17,3%, respectivamente).

Durante el año 2020, 12 han sido las familias que han causado baja en el proyecto, todas ellas en el Espacio de Alojamiento. El 50% (83,3% en 2019) han sido salidas a otras soluciones habitacionales autónomas (viviendas de alquiler o familiares), mientras que el resto, dos familias, lo han sido a las viviendas de la Fase II del proyecto. Estos resultados denotan el cumplimiento de objetivos del programa y son considerados un indicador de su eficacia.

3.1.3.3 Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales

Nombre recurso/programa/actuación	Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales		
Población a la que se dirige	Madres solas con hijos o hijas a su cargo, que se encuentran en situación de riesgo o dificultad social		
Objetivo	Facilitar alojamiento e inserción social a las mujeres con hijos e hijas menores de edad en situación de vulnerabilidad.		
Número de familias usuarias en 2020	10	**Plazas ofertadas en 2020**	8
Presupuesto en 2020	25.000 €	**Recurso web**	No dispone

Los Pisos de Acogida Temporal, proyecto de la Asociación Solidaridad con Madres Solteras, constituyen un recurso de alojamiento temporal y proporcionan una ***intervención psicosocial y educativa individualizada, encaminada a la autonomía y la adquisición de recursos propios.***

El acceso de las mujeres a los alojamientos puede ser directo, previa solicitud a la asociación, o por derivación de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria u otras entidades de carácter social.

El proyecto organiza su actividad en dos fases que mantienen coherencia con los objetivos que guían la actividad: la primera fase se desarrolla en un piso, con capacidad para tres unidades familiares, dirigido a paliar las necesidades de alojamiento y manutención; mientras que la segunda fase se lleva a cabo a través de dos pisos, con capacidad para cinco unidades familiares y destinados al afianzamiento de la intervención. En el año 2020 han sido 10 las familias, formadas por 10 mujeres y 11 menores de edad, las atendidas el proyecto, datos similares a los resultantes años anteriores (10 y 11 familias, 2018 y 2019 respectivamente).

Todas las mujeres son de origen extranjero, sin ingresos (40%) o con ingresos inferiores a 450€ (40%), la mayoría procedentes de la economía sumergida.

Entrevistas individuales (63,1%) y tutorías psicológicas (21,5%) acumulan gran parte de las actividades desarrolladas en el proyecto. El resto de la intervención psicosocial y educativa se desarrolla a través de otro tipo de acciones como son acompañamientos o derivaciones a otros recursos.

Durante el año 2020, fueron 6 las familias que causaron baja en el proyecto, todas hacia viviendas o habitaciones de alquiler. Este dato es considerado un indicador de la eficacia del programa, en la medida en que refleja el 60% del total de mujeres que ha logrado alcanzar el objetivo una vida autonomía y un alojamiento independiente.

3.1.3.4. Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)

Nombre recurso/programa/actuación	Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)		
Población a la que se dirige	Familias con menores de 18 años en situación de acogimiento en familia extensa, incluidas aquellas que aún no han formalizado el acogimiento.		
Objetivo	Proporcionar respuesta a las necesidades de las familias con menores de edad en acogimiento en familia extensa, en su mayoría formadas por abuelos y abuelas.		
Número de familias usuarias en 2020	49	**Número de plazas ofertadas**	A demanda
Redes sociales	Tw: INCREFAM	**Presupuesto en 2020**	40.000 €

El proyecto de Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa pretende crear ***espacios de intercambio y respiro familiar promocionando información, prevención e intervención terapéutica a niños, niñas y adolescentes acogidos, así como acompañamiento y autoayuda entre las y los acogedores.*** Se desarrolla mediante convenio de subvención con la asociación INCREFAM (Infancia Creciendo en Familia de Madrid) y su acceso es directo, no requiere derivación previa de otros recursos comunitarios.

A lo largo del año 2020, se ha atendido a 116 personas pertenecientes a 49 familias distintas. Este dato supone un descenso en la actividad con respecto al año 2019, cuando fueron 146 las personas y 66 las familias que participaron en la actividad. Al margen del modo en que las restricciones de movilidad y otras limitaciones sanitarias han afectado a la participación de las familias en los espacios de intercambio, los datos continúan muy superiores a los alcanzados en 2018 (83 personas y 39 familias).

Aproximadamente la mitad de las personas participantes, 49,1%, son menores de edad, siendo mayoritario el grupo de 7 a 14 años. Entre las personas adultas hay una alta presencia de mujeres (78%) y de abuelos o abuelas acogedoras (32,8%).

El proyecto se estructura en base a tres líneas de trabajo: ***la creación de espacios de encuentro e intercambio para los familiares acogedores, la orientación y terapia individual en los casos en que proceda, así como el desarrollo de grupos de autoayuda***. Bajo estas directrices, a lo largo del 2020 se han programado actividades orientadas tanto a las familias, como a acogidos y acogedores, destacando por su nivel de participación los talleres (17,8%), los espacios de ocio entre iguales (17%), el respiro familiar (16,3%) y las excursiones (14,9%).

INCREFAM mide anualmente la percepción de los y las participantes con el programa. Su resultado, indicador de la calidad subjetiva del servicio y de eficacia de los objetivos, ha sido, en todos los casos, superior o cercano al 9 (escala 0-10). Este año han sido los grupos de intercambio y el respiro familiar los que han destacado por tener la satisfacción más elevada (9,63). La valoración más crítica la ha recibido la atención de tipo telefónica, presencial y en sesiones informativas (8,78). Destaca el alto porcentaje (88%) de familias que han percibido una mejora en sus competencias parentales.

3.1.3.5. Coordinación con el Sistema Judicial Madrid

Los servicios sociales municipales y el poder judicial disponen de un marco de colaboración institucional que tiene por objeto ***articular la respuesta a situaciones de conflictividad familiar***. Esta actuación coordinada está materializada en la firma por parte del Ayuntamiento y del

Decanato de los Juzgados de Madrid, del ***Convenio para el desarrollo de programas de prevención y tratamiento de la conflictividad y/o violencia en el ámbito familiar***.

La colaboración está enfocada a disminuir el grado de litigiosidad en las situaciones de interrupción de la convivencia, promoviendo procesos de mediación familiar intrajudiciales. Para ello, el Ayuntamiento de Madrid dispone del Punto de Información sobre Mediación Familiar (PIM) en la sede de los Juzgados de Familia y facilita, para el desarrollo del proceso de mediación familiar, la asistencia a los Centros de Apoyo a las Familias (CAF).

También se plasma la colaboración con el sistema judicial en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), donde se facilita el régimen de comunicación y visitas cuando el juez así lo determina, y en las intervenciones en situaciones de menores en grave riesgo social llevada a cabo desde los Centros de Atención a la Infancia (CAI).

Desde 2018, un nuevo recurso es objeto de intensa coordinación con el Sistema Judicial: el servicio de Coordinación Parental. Los jueces deben designar/aceptar a la persona que actuará como coordinador o coordinadora parental y establecer por sentencia en qué áreas trabajar con la familia. El objetivo es intentar, como último recurso, disminuir el impacto negativo que sobre un menor esté teniendo el conflicto entre sus progenitores.

Dependiendo del grado de conflictividad que exista en la pareja que ha roto su relación de convivencia, los juzgados remiten a las familias a un CAF o al Centro de Intervención Familiar para que puedan acceder a un servicio de orientación/intervención psicosocial que reduzca el conflicto y les capacite más para el ejercicio de sus funciones parentales.

En 2020, las nuevas derivaciones (412 casos) proceden de los Juzgados de Primera Instancia de Familia (61,2%) y de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (38,8%). Estos porcentajes reflejan proporciones estables con respecto a años anteriores y son muy similares a los resultantes en 2018 (62,6% y 37,4%), o en 2019 (61,7% y 38,3%, respectivamente). Los Puntos de Encuentro Familiar continúan siendo el principal recurso al que derivan los órganos judiciales (89%), y los Centros de Apoyo a las Familias, que el pasado año aumentaron en casi 10 puntos porcentuales, son el segundo servicio que más derivaciones reciben (7,2%).

Jueces y equipos psicosociales están realizando un trabajo conjunto y centrando sus esfuerzos en un mejor conocimiento mutuo que redunde en la mejora de la atención a las familias.

3.2. Infancia y adolescencia

Estrechamente ligadas a las competencias municipales en materia de familia, las orientadas a la infancia y la adolescencia igualmente recaen en la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud (DGFIEyJ). A través de su desempeño, el Ayuntamiento de Madrid trata de ***favorecer la calidad de vida de la infancia y la adolescencia, de potenciar las condiciones adecuadas para su desarrollo integral y el ejercicio de sus derechos, así como de impulsar y desarrollar acciones preventivas dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de los adolescentes.***

La población a la que esta línea de actuación dirige sus esfuerzos está formada por las 524.277 personas de entre 0 y 17 años que, a fecha 1 de enero de 2020, residen en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes) y, en particular, por aquellos y aquellas en situación de desprotección o en riesgo de exclusión social. La planificación de las actuaciones dirigidas a la población infantil y adolescente tiene en consideración los hallazgos de las investigaciones sociales realizadas al efecto y, en concreto, la información recabada de la Encuesta de Condiciones de Vida 2019 del Instituto Nacional de Estadística, que revela que el 35,8% de los y las menores de 16 años de la ciudad se encuentran en riesgo de pobreza o exclusión social (Indicador Arope). También se aborda en la encuesta la situación de carencia material severa (sufrida por el 8,1% de las personas menores de 16 años) y la baja intensidad laboral de los hogares, en la que se ven afectados el 11,9%. Estos datos ponen de manifiesto la pertinencia de centrar las actuaciones en esta población en riesgo.

Adicionalmente, es relevante la cifra de 1.807 menores de 18 años que se encontraban en Madrid a fecha 31 de diciembre de 2020, con medidas de protección establecidas por la Comisión de Tutela del Menor. Producto de ello, una parte de las actuaciones de esta Área de Gobierno van también dirigidas al retorno de los niños y niñas a sus hogares, capacitando a sus familias para que puedan ofrecerles un buen trato y un hogar que cubra sus necesidades de seguridad y protección.

Alineado al objetivo municipal de promocionar el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes, durante el año 2020 la DGFIEyJ ha continuado su labor de impulso y coordinación de las actuaciones incluidas en el *III Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid*

2016-2019 (PLIAM), renovando su evaluación y la elaboración de conclusiones al final de su periodo de ejecución.

Esta labor se ha visto complementada con el diseño y elaboración del ***IV Plan de Infancia y Adolescencia de Madrid***, que, con el periodo de vigencia 2020-2023, vendrá a sustituir al III Plan. Motivos sanitarios consecuencia de la pandemia COVID-19, han postergado el acto de aprobación de este nuevo plan al primer periodo de 2021, pero su planteamiento estratégico y el diseño de las líneas y medidas de actuación ha sido definido durante el año 2020.

La elaboración de este IV Plan ha contado con la participación de niños, niñas y adolescentes a través de las ***Comisiones de Participación de Infancia y Adolescencia (COPIA)*** de los 21 distritos de la ciudad, y con la colaboración de todas las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, las cuales se han comprometido en lograr un plan transversal, participativo, universal y preventivo que integre toda la política municipal a favor de este sector de población, estableciendo las prioridades y actuaciones a desarrollar en sus años de vigencia.

Por último, cabe de nuevo mencionar la Red Municipal de Atención Especializada a la Infancia y Adolescencia, anteriormente descrita como integradora de centros y servicios dirigidos a las familias, pues comprende también el bienestar de los niños, niñas y adolescentes de la ciudad. Esta Red es planificada, diseñada, gestionada, coordinada y evaluada por la Dirección General a través de la Subdirección General de Familias e Infancia, siendo los Departamentos de Protección de la Infancia y la Adolescencia y de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia, los responsables de la mayor parte de las actuaciones. Con una participación inferior, el Departamento de Familia está también involucrado.

En este ámbito, el Área de Gobierno tiene cuatro líneas de actuación prioritarias:

- ***Línea 1:*** Favorecer el desarrollo integral de la infancia y adolescencia y promover la defensa de sus derechos.
- ***Línea 2:*** Prevenir el riesgo de exclusión social e intervenir para minimizar sus consecuencias.
- ***Línea 3:*** Proteger a los niños, las niñas y los adolescentes en situaciones de desprotección.
- ***Línea 4:*** Coordinación con otras Administraciones Públicas competentes en la materia.

Las cuatro tienen en común la orientación hacia tres pilares básicos: protección, promoción de sus derechos y prevención del riesgo social.

3.2.1 Favorecer su desarrollo integral y promover la defensa de sus derechos.

Uno de los grandes objetivos orientadores de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid en materia de infancia y adolescencia radica en favorecer su desarrollo integral y promover la defensa de sus derechos. Los servicios que durante el año 2020 han desarrollado su actividad alineados a este objetivo se desarrollan a continuación.

3.2.1.1. Servicio de Dinamización de la Participación Infantil

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Dinamización de la Participación Infantil.		
Población a la que se dirige	Niñas, niños y adolescentes.		
Objetivo	Garantizar el ejercicio del derecho de niños, niñas y adolescentes a ser tomados en consideración, a estar representados por ellos mismos y a ser escuchados.		
Número de niños, niñas y adolescentes usuarias/os en 2020	6.953	**Presupuesto en 2020**	709.814 €
Plazas ofertadas	A demanda		
Recurso web	Dinamiza. Infantil	**Perfiles redes sociales**	Tw: COPIA I: Participandomadrid

El Servicio de Dinamización de la Participación Infantil contribuye a la ***sensibilización, captación, formación y dinamización de los niños, niñas y adolescentes***, ofreciendo ***cauces y articulando su participación y representación, impulsando los espacios participativos y, entre otros, fomentando valores democráticos y actitudes*** que les acerquen con más criterio a la realidad que les rodea y les permita dar salida a sus necesidades e inquietudes.

El Servicio de Dinamización está presente en los 21 distritos municipales, desarrollando su actividad en base a tres líneas de trabajo que pueden refundirse en dos: las actividades de sensibilización y dinamización de la población infantil y adolescente, por un lado, y, por otro, el impulso, apoyo y seguimiento tanto de los Puntos de Participación de la Infancia y la Adolescencia, como de las Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia (COPIA).

El total de niños, niñas y adolescentes que en 2020 han participado en actividades de sensibilización asciende a 6.953. Este dato es muy inferior al obtenido en 2019 o en 2018, cuando fueron 18.961 y 19.960, respectivamente, las personas que recibieron este tipo de formación. Las actividades de sensibilización, inminentemente participativas, se han visto especialmente afectadas por el confinamiento domiciliario y por las medidas de restricción de la movilidad: el cierre de la actividad escolar presencial desde marzo y hasta el fin del curso escolar 2019-2020 y las medidas sanitarias y de reducción de aforos que han marcado la actividad a partir del curso 2020-2021, subyacen en los bajos niveles de actividad.

Estos datos vienen a reducir una tasa de cobertura ya de por sí insuficiente: el 2% del total de personas de 6 a 17 años de la ciudad de Madrid en 2020, y el 5,8% como máximo porcentaje alcanzado en 2018, ha recibido el tipo de formación en participación que aporta el proyecto.

Al margen de la evolución de los datos, destaca que las actividades de sensibilización agrupan al 69,4% del total de niños, niñas y adolescentes que participan del Servicio de Dinamización. Los Puntos de Participación constituyen la segunda de sus líneas de trabajo con mayor volumen de personas (26,1%), mientras que las COPIA, reúnen al 4,5%.

En el año 2020 se ha continuado la labor de impulso de nuevos Puntos de Participación, llegando a ser 223 los espacios participativos integrados en centros escolares, asociaciones u otros lugares, y han estado activas las COPIA de los 21 distritos. El pasado año se produjo un descenso de personas participantes en los Puntos, que dio lugar a un ***incremento de las COPIA y que se interpretó como el paso esperado en el proceso participativo y propósito de este servicio.*** En 2020 los esfuerzos se han centrado en mantener la participación de las COPIA (449 en 2019 y 451 en 2020) y en aumentar los Puntos, que han pasado de 1.788 participantes a 2.610.

Cerca de dos tercios (61,4%) de las personas que han participado en las actividades del programa pertenecen al sexo femenino. Esta mayoría de niñas y adolescentes chicas está presente en todos los grupos de edad.

La desproporción del volumen de participación entre los dos grupos de edad, adolescentes y niños y niñas, que resultó en 2019 (70,7% y 29,3% respectivamente), se ha compensado este año hasta llegar al 58,7% y el 41,3%, respectivamente. La mayoría de las personas con edades de 13 a 17 años es manifiesta en las actividades de sensibilización (67%), pero esta proporción desciende al 41,4% en las COPIA y al 39,6% en los Puntos. A la vista de estos resultados, resulta apropiado continuar la sensibilización del grupo de más mayores, conscientes de su menor fidelización, aprovechando la rentabilidad de las actividades en los y las más pequeñas como un impulso para reforzar las estructuras participativas.

3.2.1.2. Red de Espacios de Ocio Autogestionados por Adolescentes "El Enredadero"

Nombre recurso/programa/actuación	Red de Espacios de Ocio Autogestionados por Adolescentes "El Enredadero"		
Población a la que se dirige	Adolescentes de 12 a 17 años.		
Objetivo	Fomentar el derecho de la adolescencia a participar en la vida pública y a apropiarse de su tiempo de ocio, promoviendo hábitos saludables y el desarrollo de una personalidad participativa, colaboradora y creativa.		
Número de adolescentes usuarios/as en 2020	35.224	**Presupuesto en 2020**	556.907€
Recurso web	Espacios de Ocio para Adolescentes		
Plazas ofertadas	A demanda		
Perfiles redes sociales	@enredaderocentro @enredaderofuencarralelpardo @enredademoratalaz @enredaderopuentedevallecas @enredaderoretiro @enredaderovillaverde		

La red El Enredadero está formada por ***centros en los que la población adolescente y juvenil de 12 a 17 años puede reunirse y disfrutar de su tiempo libre.*** Están concebidos como ***espacios de encuentro y comunicación autogestionados: los y las asistentes proponen y organizan sus propias actividades o iniciativas*** recreativas y culturales, ***contando con un equipo de educadores o facilitadores*** que les ayudan a canalizar sus inquietudes.

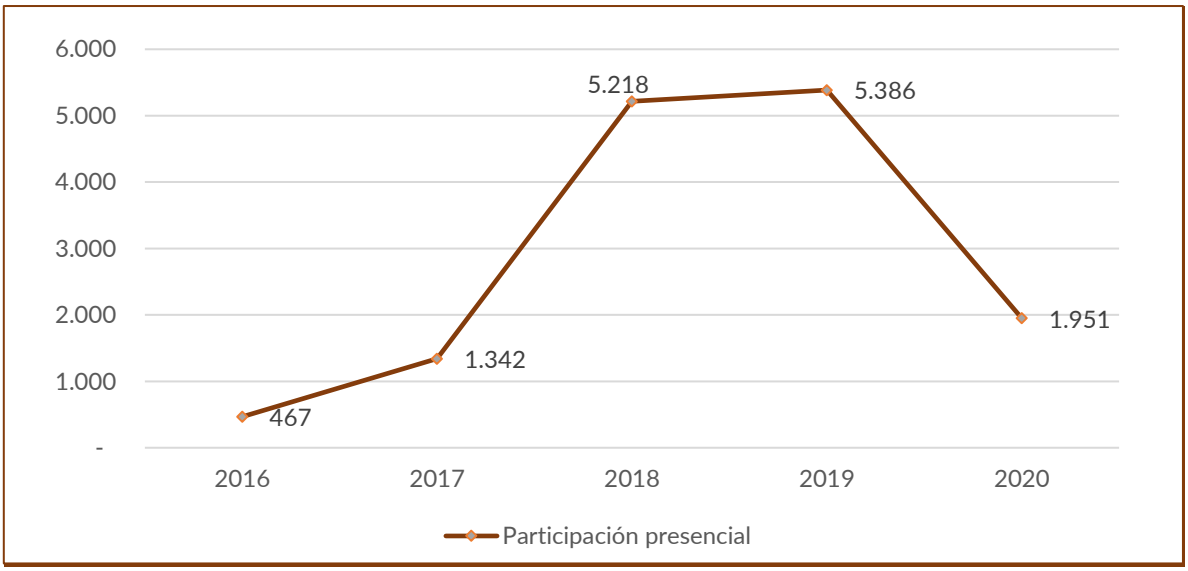
La ciudad de Madrid cuenta con seis centros que se gestionan mediante Convenio de subvención nominativa con la Federación INJUCAM para la Promoción de la Infancia y la Juventud. Su acceso es libre, si bien para asistir con regularidad es necesario que los y las adolescentes aporten la autorización de sus padres, madres o responsables legales.

La metodología de trabajo de los espacios El Enredadero se ha adaptado en 2020 a las limitaciones impuestas por la pandemia COVID-19. El cambio más relevante ha sido la introducción de la atención virtual, fundamentalmente a través de la red social Instagram, con el hashtag #EnrédateEnTuCasa.

El éxito de esta nueva metodología radica en haber contado con la participación de un número muy elevado de adolescentes que, de otro modo, no hubiera tenido cabida en la red de espacios. A lo largo del año, y con especial incidencia durante los meses de confinamiento domiciliario (de marzo a junio), se ha contado con 33.273 participaciones en las redes sociales.

En contrapartida, y como consecuencia de las medidas sanitarias de limitación de la movilidad, el número de adolescentes que ha acudido físicamente a los espacios ha descendido de los 5.386 de 2019, a 1.951 en 2020.

Figura 3.2.1. Evolución 2016 – 2020 del número de adolescentes que han participado presencialmente en la Red de Espacios de Ocio "El Enredadero"



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

Como viene siendo habitual, los datos globales apuntan a un uso mayoritario de los espacios por parte de los chicos (61,3%), españoles (79,3%) y con una distribución de edades prácticamente proporcional entre los 12-14 años (50,6%) y los 15-17 (49,4%).

La idiosincrasia del proyecto realza el valor que las propuestas de los y las participantes tienen sobre el funcionamiento de los centros. Se ha registrado un total de 547 propuestas (73 más que en 2019), de las cuales han sido ejecutadas a lo largo del año el 84,8%, la mayoría relativas a las actividades desarrolladas en los espacios de la red.

Como indicador de eficacia y calidad del proyecto, los centros Enredadero miden anualmente la percepción de sus participantes sobre el servicio prestado. Las valoraciones son muy altas, siendo especialmente significativa la satisfacción global con el proyecto, de 9,48 sobre 10 (9,37 en 2019). La acogida en los espacios es también un aspecto reconocido positivamente (9,18) y, a la inversa, los procesos y espacios de participación de la red, se revelan como el más crítico (7,73).

3.2.1.3. Centros Abiertos en Inglés

El Programa Centros Abiertos en Inglés tiene como objetivo ***favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y, al mismo tiempo, proporcionar a escolares un variado aprendizaje de recursos y habilidades relativos a la convivencia, la educación en valores, la igualdad de género, el juego, el ocio y el deporte.*** En el desarrollo de las actividades se utiliza la lengua inglesa para favorecer la expresión en este idioma mediante juegos, canciones, representaciones teatrales, talleres.

Se trata de campamentos dirigidos a niños y niñas de entre 3 y 12 años, que se ofertan en periodos vacacionales y se desarrollan en los centros escolares con un componente fundamentalmente educativo. Por ello, su desarrollo se ha incluido en el punto "4.3 Educación" de esta memoria.

3.2.1.4. Centros Abiertos Especiales

En la línea del programa anterior, los Centros Abiertos Especiales tienen por objeto ***mejorar la calidad de vida e inclusión de los menores y jóvenes entre 3 y 21 años de edad con discapacidad, así como de sus familias.*** Son también campamentos ofertados en periodos vacacionales y responden a los ***objetivos de conciliación de la vida familiar y laboral y a la promoción de la inclusión y atención a la discapacidad***. Se desarrollan con mayor detalle en el punto "4.3 Educación" de esta memoria.

3.2.1.5. Programa QuédaT.com

El Programa QuedaT.com es un ***programa de intervención socioeducativa a través del ocio y del tiempo libre.*** Su carácter es eminentemente ***preventivo*** y ***pretende desarrollar aptitudes y actitudes de crecimiento personal y grupal, potenciar la inclusión y la equidad entre la población joven de Madrid, trabajar en la educación para salud y promover la convivencia intracultural***.

El programa se realiza a través de actividades de educación de calle y dinamización de espacios y va dirigido a jóvenes de 14 a 20 años, por lo que se desarrolla en el apartado "3.4 Juventud" de esta memoria.

3.2.2. Prevenir el riesgo de exclusión social de los niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias.

Es el segundo de los objetivos generales del Área de Gobierno en esta materia. Su alcance está ligado al desarrollo de tres importantes intervenciones que se desarrollan a continuación.

3.2.2.1. Servicio de Educación Social

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Educación Social		
Población a la que se dirige	Niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y a sus familias con dificultades para ejercer sus responsabilidades parentales		
Objetivo	Favorecer el desarrollo y bienestar personal y social de todos los miembros de la unidad familiar.		
Número de niños, niñas, adolescentes y personas adultas usuarias en 2020	21.700	Plazas ofertadas	A demanda
Recurso web	Educación Social	**Presupuesto en 2020**	4.362.404,92€

El Servicio de Educación Social apoya a las familias facilitando ***asesoramiento, tanto sobre la crianza y educación de sus hijos e hijas, como sobre derechos y recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio.*** Igualmente, apoya por medio de ***actuaciones orientadas a mejorar la convivencia familiar y disminuir las dificultades y problemas relacionales, de integración o de aislamiento social.***

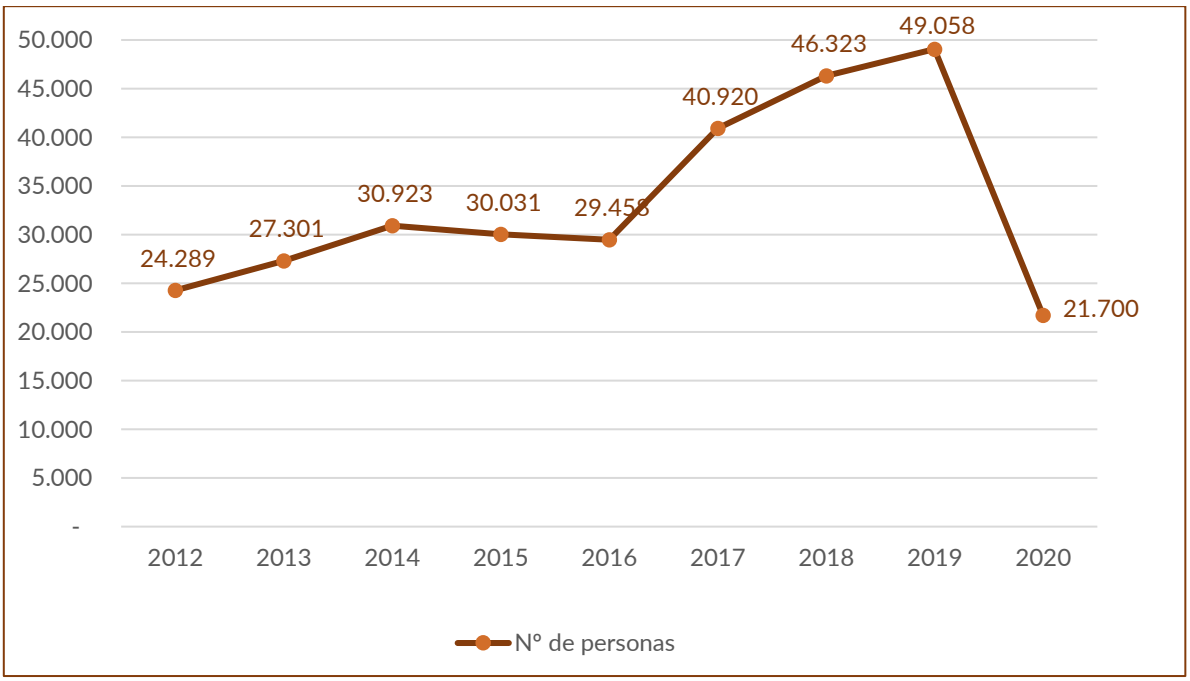
Se presta a través de un equipo de educadores y educadoras sociales, y su acceso requiere participar en un proceso de intervención social en Atención Social Primaria. Presta un importante catálogo de servicios, tanto orientados a la atención personalizada a las familias en sus propios domicilios o mediante el acompañamiento a servicios, como dirigidos al trabajo grupal o la prevención del riesgo social en el entorno donde niños, niñas y adolescentes interrelacionan.

Los datos de atención del año 2020 están determinados por las medidas sanitarias decretadas como consecuencia de la pandemia COVID-19. A pesar de la adaptación del servicio a nuevas

formas de trabajo *on line*, actividades como las relacionadas en el entorno social no han podido realizarse durante los meses de marzo a junio y, posteriormente, se han visto muy limitadas por las medidas de contención y restricciones para la movilidad. También la actividad grupal ha tenido que adaptase, cuando ha sido posible, a la modalidad virtual y, en los casos de presencialidad, las restricciones de aforo en cumplimiento de las medidas sanitarias han sido determinantes. Por último, muchas familias han cambiado sus hábitos y limitado sus contactos sociales como consecuencia de la pandemia, algo que también ha repercutido en la actividad del servicio.

Este conjunto de circunstancias ha generado cambios importantes en los datos de atención del servicio en 2020. En términos globales, el volumen de personas atendidas ha descendido en -55,8% respecto al 2019 (21.700 y 49.058, respectivamente). Este descenso se ha producido en todos los grupos etarios, siendo la atención dirigida a adolescentes la que más se ha visto menguada (-68,1%).

Figura 3.2.2. Evolución 2012 – 2020 del número de personas participantes en el Servicio de Educación Social



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

A pesar de la pérdida de peso relativo de la participación del grupo de 12 a 18 años, en 2020 se mantiene la distribución porcentual que implica mayoría de adolescentes y de personas adultas, quienes acumulan el 40,5% y el 35,5%, respectivamente, del volumen de atención del servicio.

Salvo en el grupo de niños y niñas, y con especial incidencia en el de personas adultas, en 2020 se vuelve a constatar mayor presencia femenina (las mujeres suponen el 60% del total). La nacionalidad predominante es, de nuevo, la española (66,6%), y el tipo de familias más habitual, la monoparental mujer (51,6%).

De los cuatro servicios en que se organiza la Educación Social, este año ha contabilizado un mayor número de participantes la atención familiar en el domicilio (44,8%). La atención a niños, niñas y adolescentes en su entorno cotidiano, que el año pasado representó el 66,3%, en 2020 ha descendido al 41,1%.

El carácter preventivo de la intervención profesional del servicio posibilita a los y las educadoras sociales ***la detección de factores de riesgo que puedan estar presentes entre las personas y las familias atendidas.*** El 32,5% de la infancia y adolescencia y el 39,9% de las familias, manifiestan déficits de habilidades sociales y personales. En contrapartida, destaca la cobertura de las necesidades básicas como un factor de protección que abarca al 44,5% de los niños, niñas y adolescentes, y la presencia de una actitud positiva al cambio en el 37,2% de las familias.

El compromiso municipal con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta Educación Social está avalado a través de su Carta de Servicios, aprobada en 2014, certificada de nuevo en diciembre de 2019 y evaluada en marzo de 2020, constituyéndose en garantía de su cumplimiento la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias que se realiza anualmente. La satisfacción, habitualmente muy alta, en 2020 vuelve a ser superior a 9 sobre 10 en todos los atributos medidos. Aspectos como el trato recibido por parte del equipo de profesionales y el lenguaje utilizado han sido valorados con una puntuación media de 9,8. Es también muy elevada la percepción de respetar el derecho de niños y niñas a ser escuchados y a que se tenga en cuenta su opinión (9,7).

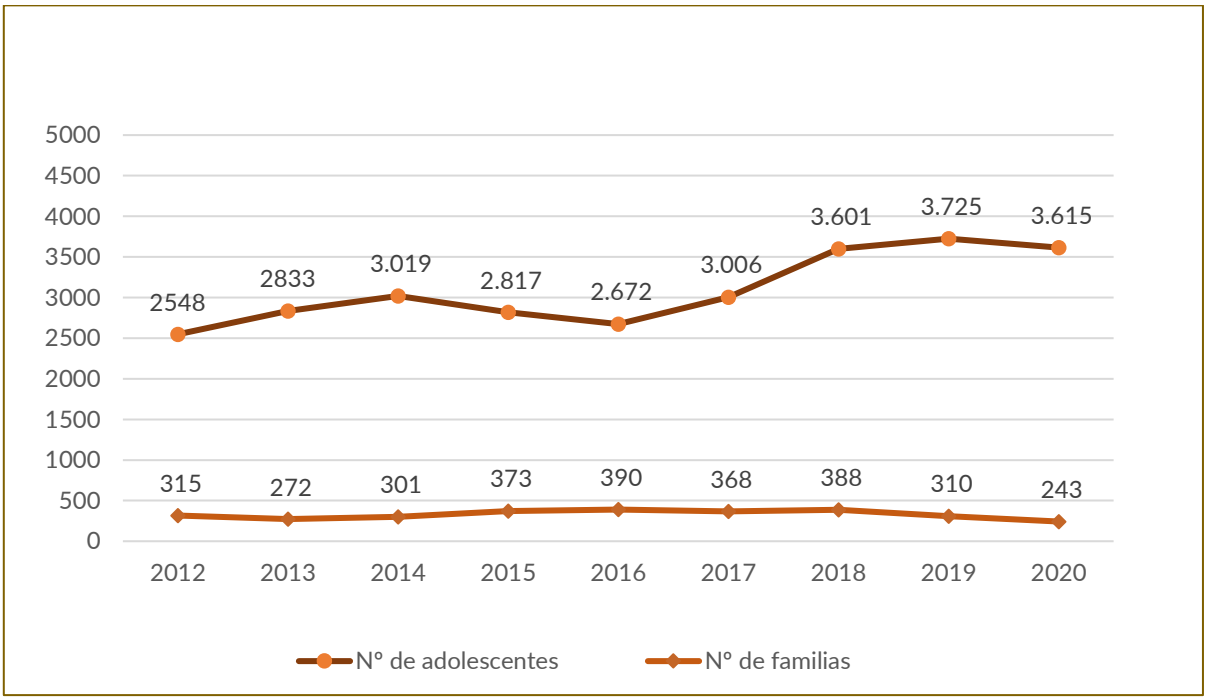
3.2.2.2. Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)		
Población a la que se dirige	Adolescentes y jóvenes de 12 a 21 años.		
Objetivo	Compensar déficits personales, familiares y sociales presentes en adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo o conflicto social.		
Número de adolescentes y jóvenes usuarios/as en 2020	3.615	Plazas ofertadas	A demanda
Recurso web	ASPA	**Presupuesto en 2020**	2.844.037,92 €

El Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA) se desarrolla en 7 centros distribuidos en 8 sedes y da cobertura, en términos generales y en función de los criterios de acceso, a adolescentes y jóvenes de edades comprendidas entre los 12 y los 21 años. La actividad de los centros ASPA responde a 5 líneas de actuación diferenciadas: ***apoyo educativo para la prevención de situaciones de riesgo social; apoyo a la autonomía personal y al tránsito a la vida adulta***, donde se contempla la circunstancia de los y las adolescentes que han estado bajo la guarda o tutela de la administración; ***apoyo a adolescentes progenitores para capacitarles y ayudarles en el cumplimiento de sus responsabilidades; prevención de la violencia***, incluyendo tanto al autor como a la víctima de algún tipo de violencia, tomando conciencia y apoyando en la resocialización de unos y en la protección de los otros; y, por último, ***apoyo prelaboral en circunstancias de abandono de procesos de inserción social.***

A lo largo del año 2020, los centros ASPA han atendido a un total de 3.615 personas, dato similar al de los últimos años (3.725 en 2019 y 3.601 en 2018), a pesar de las limitaciones que la atención presencial ha tenido durante los meses de confinamiento domiciliario.

Figura 3.2.3. Evolución 2012 – 2020 del número de familias y de adolescentes participantes en los centros ASPA.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

El perfil sociodemográfico de los y las participantes en el programa ha sido similar al de años anteriores: la participación del sexo masculino ha resultado superior a la del sexo femenino (+7,1%); el grupo más numeroso vuelve a ser el formado por personas de 18 a 20 años (más de tres cuartas partes de la población supera la mayoría de edad); la mitad (49,6%) no cursa estudios; y, de nuevo, la nacionalidad española destaca sobre la extranjera (+45,7% superior).

De las cinco líneas de actuación que despliega el programa, la relativa al apoyo prelaboral es la más participada: más de la mitad de los y las adolescentes de ASPA, fundamentalmente mayores de 18 años, intervinieron en actividades de desarrollo laboral (62,2%, +4,3% respecto a 2019). El apoyo socioeducativo es la segunda de las líneas de actuación que abarca a mayor número de personas (22,6% del total, dato -4,5% inferior a 2019) y, por último, las actividades de apoyo a adolescentes progenitores (7,5%), de prevención a la violencia (4,8%) y de apoyo a la autonomía personal y tránsito a la vida adulta (2,9%), son las menos numerosas.

Son muchos los casos en los que ASPA, complementariamente a la intervención con adolescentes y jóvenes, trabaja también con sus familias. A lo largo del año 2020 se ha intervenido con 243 familias (67 menos que en 2019), entre las que predominan las formadas por una mujer con uno o más hijos/as (48,1%), así como la presencia de varios indicadores de riesgo, especialmente déficits de habilidades personales y sociales (presentes en el 24,7% de

las familias), responsabilidades familiares no compartidas (detectado en el 21%) y dificultades de las y los progenitores para aplicar normas y límites (20,6%).

El peso que las actuaciones de apoyo prelaboral tienen sobre el conjunto de la actividad de los centros ASPA, explica que la inserción profesional sea un indicador muy representativo de la eficacia de la intervención. En el año 2020 ha descendido el número de contratos formalizados (1.122, 491 menos que los que se firmaron en 2019), lo cual se considera relacionado con las consecuencias económicas y laborales de la pandemia a partir del mes de marzo de 2020. También el peso que tradicionalmente la hostelería ha tenido en el programa formativo de ASPA, y el hecho de que precisamente la hostelería sea uno de los sectores más afectados por la crisis, justifican los datos de contratación. No obstante, igualmente ha descendido el porcentaje de contratos formalizados sobre las ofertas recibidas (55,1%, dato 12,5 puntos inferior al de 2019), lo cual es un indicador que habrá de tener en cuenta en la planificación de las actividades de esta línea de actuación en 2021.

En relación con la distribución de los contratos por sexo, es muy relevante el descenso que han tenido los firmados por mujeres que, de suponer el 57,5% en 2019, han pasado a ser el 47,9%. La hostelería ha continuado siendo el sector profesional con mayor proporción de contratos, si bien ha pasado de acumular el 48% del total, a ser sólo 22,4%. En el extremo contrario, el sector de alimentación, a pesar de suponer solo el 7,6% del total de contratos firmados, ha crecido un 325% respecto a 2019.

Con objeto de avanzar hacia un modelo de mejora continua, en los centros ASPA se mide la percepción con el servicio prestado por parte de los y las participantes. En 2020, el 92,8% de las 250 familias encuestadas (97,3% en 2019), manifestaron su buena o muy buena percepción general del servicio.

3.2.2.3. Quinta Cocina

Nombre recurso/programa/actuación	**Quinta Cocina**		
Población a la que se dirige	Jóvenes de 16 a 23 años.		
Objetivo	Capacitar profesionalmente a jóvenes a través de la formación como ayudantes de cocina y de camarero/a, de cara a su posterior inserción laboral y social.		
Número de jóvenes usuarios/as en 2020	85	**Plazas ofertadas en 2020**	80
Presupuesto en 2020	499.567,10 €	**Plazas ofertadas**	A disposición
Recurso web	LQC	**Perfiles redes sociales**	I: Espacioabiertoqm Tw: EspacioQM

Quinta Cocina es un ***proyecto de inserción dirigido a jóvenes que se encuentren en situación de riesgo de exclusión social.*** Consiste en ***una escuela de hostelería orientada a la formación ocupacional*** como ayudantes de cocina y camareros o camareras, ***al tiempo que posibilita la adquisición de capacidades y habilidades básicas facilitadoras de la inserción sociolaboral del alumnado.***

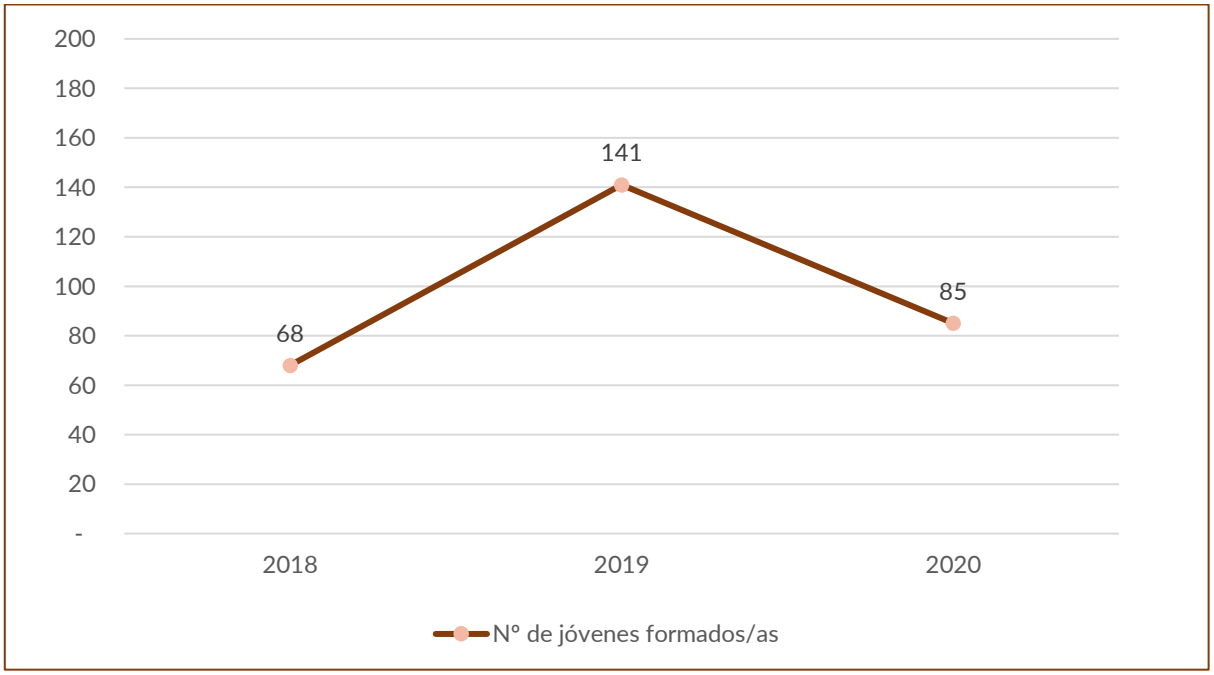
El proyecto se complementa con un servicio de cafetería, ubicado en el centro cultural Espacio Abierto Quinta de los Molinos y atendido por el alumnado de la escuela.

Quinta Cocina está integrado por un equipo multidisciplinar del que forman parte, entre otros, profesionales de la psicología y docentes del área de la restauración. Este equipo valora individualmente a las alumnas y a los alumnos aspirantes de forma previa a su incorporación, los cuales pueden acceder por iniciativa propia o derivados de Atención Social Primaria u otros dispositivos de intervención.

En el año 2020 la escuela ha formado a 85 jóvenes en dos ediciones del curso de cocina y camarero/a. Este año se ha desarrollado una edición menos que en 2019, y por ello el número de personas formadas, ha descendido.

Al igual que en años anteriores, predominan los hombres frente a las mujeres (71,8% y 28,2%, respectivamente), las personas de nacionalidad extranjera (69,4%) y el grupo de mayores de 18 años (68,2%).

Figura 3.2.4. Evolución 2018 – 2020 del número de jóvenes formados y formadas en Quinta Cocina.



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

La satisfacción del alumnado a la finalización de la actividad es elevada: el 96,3% se muestra satisfecho o muy satisfecho con el curso. Además, se han constatado mejoras en sus autoevaluaciones de competencias pre y post intervención: el 36% han percibido como sus habilidades sociales han mejorado tras la formación, el 31% como han aumentado sus conocimientos de hostelería, y el 30% han adquirido competencias en la búsqueda de empleo.

3.2.2.4 Centros de Día Infantiles

Los Centros de Día Infantiles constituyen un ***programa de carácter socioeducativo que tiene la finalidad de apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral, al tiempo que trata de evitar los factores de riesgo*** que la ausencia prolongada de padres, madres o tutores pueda ocasionar a las niñas y los niños, favoreciendo, además, el ***desarrollo de habilidades sociales, la adquisición de valores, normas, límites y respeto mutuo.***

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos proyectos que dan vida al programa: los Centros de Día de Cruz Roja y los Centros de Día Quedamos al Salir de Clase. Dado que la orientación de ambos hacia la prevención del riesgo de exclusión en la infancia y adolescencia es complementaria a la finalidad de conciliación de la vida familiar y laboral, se exponen con mayor detalle en el punto "4.1 Familia" de esta memoria.

3.2.2.5. Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar

El Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar tiene como objetivo ***garantizar la asistencia regular del alumnado a los centros educativos en las etapas de escolarización obligatoria y, con carácter preventivo, intervenir en el segundo ciclo de Educación Infantil para favorecer la escolarización en etapas educativas posteriores.***

El programa contribuye a la prevención del riesgo de exclusión y la minoración de las consecuencias, mediante actuaciones socioeducativas, aunque su finalidad última es eminentemente educativa. Por ello, se desarrolla con mayor concreción en el punto "4.3. Educación" de esta memoria.

3.2.2.6 Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social**		
Población a la que se dirige	Jóvenes en riesgo o situación de grave vulnerabilidad social.		
Objetivo	Favorecer la cobertura de las necesidades básicas de jóvenes en riesgo, apoyando su acceso a un alojamiento adecuado y tendente a la vivienda normalizada y autónoma.		
Número de jóvenes usuarios/as en 2020	52	**Plazas ofertadas en 2020**	52
Recurso web	Fundación ISOS	**Presupuesto en 2020**	146.000 €

El Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social es desarrollado en convenio subvención con la Fundación ISOS (Instituto para la Sostenibilidad y la Solidaridad Social). Trata de ***dar cobertura a las necesidades básicas de jóvenes en riesgo o situación de grave vulnerabilidad social a partir de un proceso de intervención global y de forma coordinada con programas de atención socioeducativa y prelaboral.***

El 2020 ha sido el segundo año recorrido por el programa y ha contado con la participación de 52 jóvenes, el mismo número que en 2019. El 50%, 26 personas, han pernoctado en el alojamiento, el 65,4% de ellas por un tiempo inferior a seis meses. Además, se ha apoyado la cobertura de otras necesidades básicas, como lo son las de alimentación, gastos de transporte o de productos higiénicos y de farmacia.

Predomina entre los jóvenes el sexo masculino (73,1%) y la nacionalidad extranjera (69,2%), principalmente magrebí (42,3%). Es relevante el aumento del número de jóvenes de nacionalidad española, que ha pasado de suponer el 21,1% en 2019, al 30,8% en 2020.

Antes de su incorporación al programa, la mayor parte de los y las jóvenes procedían de una situación de vida autónoma (34,6%), de instituciones (30,8%) o de convivencia familiar (25%). Destaca el descenso del número de jóvenes en situación de calle, que han pasado de suponer el 25% en 2019, al 9,6% en 2020. Es también significativo el porcentaje de jóvenes (34,6%) que han sido tutelados por la Comunidad de Madrid hasta su mayoría de edad.

La satisfacción de las y los participantes con la globalidad del servicio ha sido valorada con una puntuación de 4,8 sobre 5. Reflejan una alta conformidad con la propuesta de intervención por parte del equipo profesional, con el trato recibido, con la disposición de recursos y con el programa de apoyo residencial, todos ellos indicadores valorados con la máxima puntuación.

3.2.3. Proteger a los niños, las niñas y los adolescentes en situaciones de desprotección.

El tercero de los objetivos que define las directrices de trabajo del Área de Gobierno en materia de infancia y adolescencia consiste en proteger a los niños, las niñas y los adolescentes en situaciones de desprotección. Dentro de este objetivo se ubican los servicios y programas que se describen a continuación.

3.2.3.1. Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Nombre recurso/programa/actuación	**Centros de Atención a la Infancia**		
Población a la que se dirige	Menores de 18 años en situación de riesgo grave y presunto desamparo y sus familias.		
Objetivo	Garantizar el buen trato a la infancia y el fortalecimiento de las familias mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado, aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.		
Número de familias usuarias en 2020	7.612	**Plazas ofertadas**	A disposición
Recurso web	CAI	**Presupuesto en 2020**	CAI (4 a 12) 5.671.935,97€

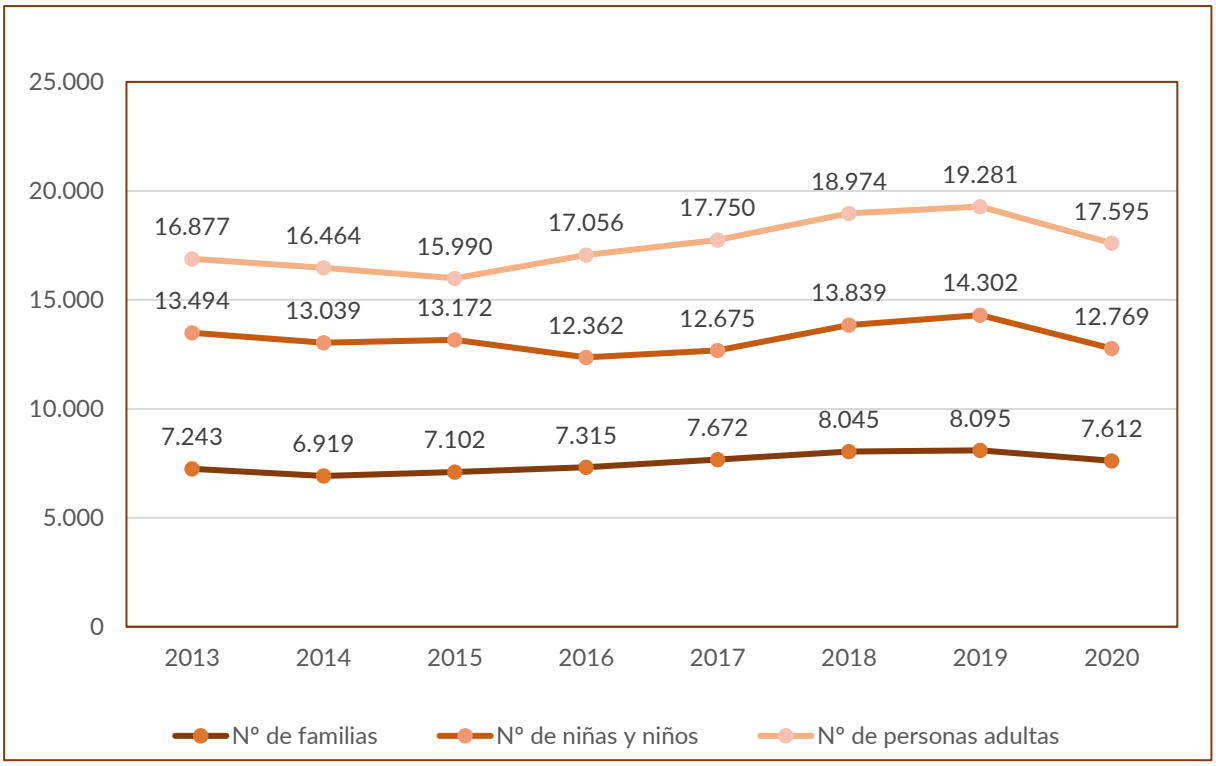
Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los ***servicios de atención social especializada de la red municipal de protección a menores*** en la ciudad de Madrid. Tienen como misión específica la ***valoración y diagnóstico de las situaciones de riesgo grave y presunto desamparo de menores de 18 años, y la atención especializada a estos niños, niñas y adolescentes y a sus familias.***

La ciudad de Madrid cuenta con una red formada por 12 CAI que prestan una atención territorializada. Su acceso precisa demanda profesional, generalmente de los Servicios Sociales de Atención Primaria, de la Comisión de Tutela del Menor y de los Juzgados y Fiscalía de Menores.

A lo largo del año 2020, los CAI han atendido a un total de 30.364 personas pertenecientes a 7.612 familias. Estos datos reflejan una actividad inferior a la de los últimos años y son consecuencia de un menor número de familias derivadas. Los CAI son un dispositivo de segundo nivel y fueron decretados servicio esencial por el Alcalde (*Decreto del Alcalde de 30 de marzo de 2020*), lo que implica que su actividad regular no se ha visto especialmente afectada por la pandemia COVID-19. No obstante, el confinamiento domiciliario y las diversas medidas de

limitación de la movilidad, en la medida en que han reducido algunas dinámicas sociales, han tenido consecuencias en el volumen de atención de los centros.

Figura 3.2.5. Evolución 2013 – 2020 del número de familias, niños, niñas y personas adultas atendidas en los Centros de Atención a la Infancia.



Fuente: Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia. DGFIEyJ

Del total de personas atendidas, 12.769 (42,1%) son menores de 18 años y 17.595 (57,9%), personas adultas. En proporciones similares de las de años anteriores, predomina el grupo de adolescentes de entre 13 y 18 años (39,2%) y, con escasa diferencia, el de niños y niñas de 7 a 12 (35,9%), si bien el grupo de menores de 7 años tiene también una importante representación (24,9%). El grueso de personas adultas se encuentra entre los 36 y los 65 años (56,7%) y los tipos de familias mayoritarias son la nuclear y la monoparental mujer (34,5% y 29%, respectivamente).

Los servicios prestados en los CAI están certificados en su Carta de Servicios, aprobada en 2013, certificada por AENOR en enero de 2020 y evaluada en abril del mismo año, ***y se dirigen tanto a menores y sus familias, como a profesionales que trabajan en su ámbito.*** Algo más del 40% de la actividad de los CAI recae en uno de los servicios orientados a las familias, el *acompañamiento y la supervisión de aquellas que no están en tratamiento*, y en un servicio dirigido a profesionales, el *soporte técnico a recursos* (22,5% y 20,8%, respectivamente). Del resto destacan el *servicio de valoración inicial de situaciones de riesgo* en los y las menores (15,6%), la *evaluación de la situación familiar* (12,6%) y el *tratamiento familiar especializado* (12,4%).

Una de las líneas de trabajo dirigidas a profesionales es la relativa a favorecer la ***prevención de situaciones de desprotección en menores y su detección temprana.*** Desde los CAI se diseñan e imparten acciones formativas grupales acerca de la prevención del maltrato infantil, que suelen contar con muy buena aceptación y alta participación. En 2020 se han organizado 9 grupos y han participado 117 personas, dato afectado también por la crisis del COVID-19 en la medida en que supone un importante descenso respecto a la actividad de años anteriores (en 2019 se realizaron 71 grupos y se contó con la asistencia de 1.345 personas).

La Carta de Servicios también pone de manifiesto el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la calidad de la intervención prestada en los CAI, y es por ello que de forma anual se mide la percepción de niños, niñas, adolescentes y personas adultas. En 2020 la satisfacción general con el servicio prestado ha sido elevada: el grupo de adultos ha manifestado sentirse muy satisfecho o satisfecha en un 84,6%; el grupo de jóvenes en un 89,8%; mientras que los niños y niñas se han sentido bastante o muy satisfechos en un 86,8%.

3.2.3.2. Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar		
Población a la que se dirige	Menores de 18 años en situación de riesgo grave y presunto desamparo y sus familias cuando éstas tienen escasa o nula motivación para el cambio, así como situaciones de acogimiento en familia extensa.		
Objetivo	Favorecer la mejora de la calidad de la dinámica familiar, acompañar a la familia durante procesos críticos para que pueda proteger adecuadamente a niños, niñas y adolescentes, así como prevenir situaciones de desamparo y desprotección.		
Número de familias usuarias en 2020	516	**Presupuesto en 2020**	1.081.366,83 € (incluye el Cap.2)
Número de plazas ofertadas	A demanda		

El Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar presta una ***atención interdisciplinar psicológica, social y educativa a familias con menores de 18 años que presentan una escasa o nula motivación para iniciar o continuar un proceso de atención*** en los Centros de Atención a la Infancia. También se ocupa de ***la valoración de adecuación y del seguimiento de los menores en acogimiento familiar en familia extensa.***

Como programa específico se desarrolla en los cinco distritos del ámbito territorial de los CAI 1, 2 y 3. En el resto de CAI, el programa está integrado en el contrato general de gestión del servicio.

Una de las características de este programa es la de ***atender a gran parte de las familias en su propio domicilio (o en su entorno habitual), tratando así de adecuar las actuaciones profesionales al quehacer diario de las familias***, interfiriendo lo menos posible en su día a día y permitiendo, al tiempo, observar en su propio medio la dinámica familiar. Con esta orientación, en 2020 se ha atendido a un total de 2.118 personas pertenecientes a 516 familias, dato que mantiene la media de los dos últimos años (470 en 2018 y 548 en 2019).

Entre el grupo de personas adultas (1.185) predominan las mujeres frente a los hombres (59,9% y 40,1%, respectivamente), mientras que en el de niños, niñas y adolescentes (933) la distribución por sexo es más paritaria (47,4% de mujeres y 52,4% de hombres).

Los abuelos y las abuelas, especialmente los maternos, constituyen el grupo de acogedores más numeroso (suponen, en promedio para los 3 CAI, el 56%). Los tíos o tías son los siguientes familiares acogedores con más representación en el programa (32% de media).

3.2.3.3. Proyecto Intermediación Intercultural con Menores Extranjeros en Riesgo de Exclusión

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Intermediación Intercultural con Menores Extranjeros en Riesgo de Exclusión.		
Población a la que se dirige	Menores acogidos en los centros residenciales de la Comunidad de Madrid, así como a aquellos que frecuentan sus inmediaciones con la intención de asentarse en su parque.		
Objetivo	Garantizar la atención integral de menores de 18 años extranjeros no acompañados en riesgo de exclusión.		
Número de niños, niñas y adolescentes usuarios/as en 2020	662	**Presupuesto en 2020**	350.000 €
Número de plazas ofertadas	A demanda		

El Proyecto Intermediación Intercultural interviene con ***menores de 18 años extranjeros no acompañados*** facilitando el ***proceso de integración educativa, social, cultural y laboral en la sociedad española.*** Se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la entidad Cruz Roja Española a través de mediadores y mediadoras sociales. El acceso es directo, siendo los Centros de Primera Acogida de la Comunidad de Madrid el eje central a través del cual los niños, niñas y adolescentes se incorporan al proyecto.

En 2020 han participado en el proyecto 662 menores de 18 años. Este dato supone un importante descenso respecto a la actividad que venía siendo habitual en años anteriores (1.420 en 2018 y 975 en 2019), y está directamente condicionado por las medidas sanitarias adoptadas con motivo de la pandemia COVID-19. El confinamiento domiciliario durante los meses de marzo a junio, inicialmente, y las medidas de contención y restricciones para la movilidad, en el segundo semestre del año, han reducido la afluencia en los parques aledaños a los centros de primera acogida y las salidas de los propios centros.

El sexo masculino continúa siendo el mayoritario (74,5%), si bien la representación de las mujeres ha aumentado 8,8 puntos porcentuales respecto al año anterior, pasando de suponer el 16,7% en 2019, al 25,5% en 2020. Predominan las personas de nacionalidad marroquí (50,8%) y, a considerable distancia, la nacionalidad española (24,3%).

El proyecto se estructura en base a diferentes áreas de trabajo, entre las que destaca, tanto por el volumen de menores que han participado, como por la actividad que suponen para el equipo de profesionales, el ***seguimiento de la convivencia***. Las ***visitas y la mediación en los parques próximos a los centros de primera acogida***, así como la ***mediación y contención en conflictos***, son las siguientes más numerosas.

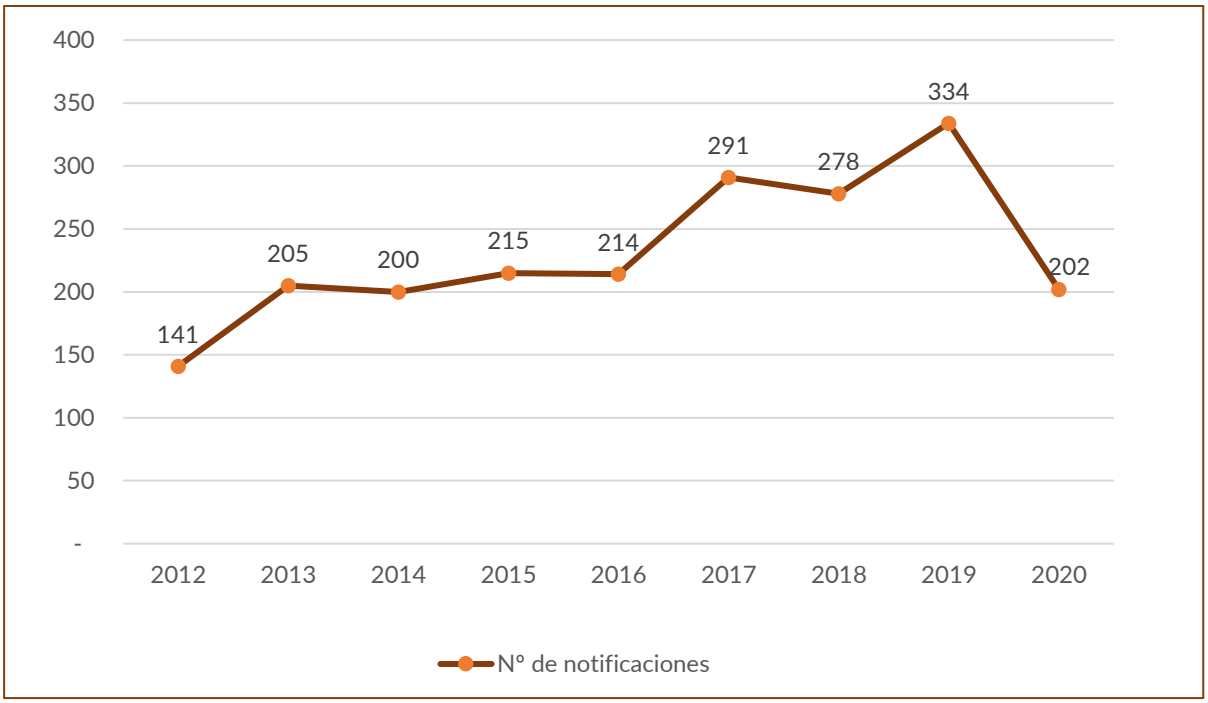
3.2.3.4. Colaboración con SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL

Nombre recurso/programa/actuación	Sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.
Población a la que se dirige	Niñas, niños y adolescentes.
Objetivo	Asegurar la valoración y atención social de las sospechas de malos tratos infringidas a la infancia y adolescencia detectadas a través de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL.
Número de niños, niñas y adolescentes usuarios/as en 2020	202
Plazas ofertadas	A demanda

El sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección asegura la valoración y atención social de los niños, niñas y adolescentes a partir de la colaboración del Servicio SAMUR-PC, notificante, y el Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia, receptor de la información. El último es el responsable de remitir los casos al Departamento de Atención Social Primaria del distrito correspondiente y, si procede, al Centro de Atención a la Infancia de referencia.

Durante el año 2020 se recibió notificación de 202 casos, 132 menos que los detectados en 2019, la mayor parte de ellos (95,5%) residentes en la ciudad de Madrid y, por tanto, objeto de intervención municipal.

Figura 3.2.6. Evolución 2012 – 2020 del número de notificaciones de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

Al igual que en años anteriores, las sospechas de maltrato han resultado ser más elevadas entre las niñas y adolescentes chicas que entre los chicos (+10,9%). La mayor incidencia de detecciones se sitúa a partir de los 4 años y la nacionalidad de los niños y niñas es, en un 66,3%, española (77,8% en 2019).

Tres tipologías de maltrato han sido detectadas por SAMUR-PC en porcentajes muy elevados: maltrato físico (cuya sospecha se extiende al 50% de los niños, niñas o adolescentes), maltrato emocional (47,5%) y negligencia (28,2%). La media de tipos de maltrato sospechados en cada menor de edad es 1,37.

Adicional a estas detecciones, adolecen otros factores de riesgo agravantes, como responsabilidades familiares no compartidas (18,8%), ingreso de los y las menores de edad en centros hospitalarios o de acogida (16,3%) o situaciones de intoxicaciones etílicas, o de otras sustancias, de las personas cuidadoras o progenitoras (15,8%).

Con un porcentaje del 38,1%, los centros escolares han constituido el principal origen de la detección de posibles situaciones de maltrato. Este porcentaje es -7,7% inferior al de 2019, consecuencia directa del cierre de los centros educativos durante prácticamente la mitad del curso escolar. Los agentes tutores de la policía municipal han abarcado el 16,8% de las demandas de intervención de SAMUR-PC, mientras que la policía nacional lo ha hecho en un 14,9%. Mención especial a los 21 casos (10,4%, 8,1% en 2019), en que fueron los propios niños o niñas los solicitantes de ayuda.

También la mayor parte de las intervenciones de SAMUR-PC han tenido lugar en el centro escolar (39,6%) y en el domicilio familiar (23,8%). Los casos en que se ha atendido en la vía pública ascienden al 14,9%.

3.2.4. Coordinación con otras administraciones públicas competentes en la materia

En el ámbito competencial de la infancia y la adolescencia es importante destacar los mecanismos de coordinación establecidos con el Área de Protección del Menor de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, dentro de la estructura de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid, y, por otro lado, con el Consejo de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid, el Consejo de Área y los Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid.

- **Coordinación con el Área de Protección del Menor de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad**

La labor de protección a la infancia precisa la ***colaboración y coordinación entre el conjunto de recursos y prestaciones públicas dirigidas a combatir, prevenir o remediar las situaciones de indefensión o desprotección*** en las que se puedan encontrar niños, niñas y adolescentes. En la Comunidad de Madrid es la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, a través de Comisión de Tutela del Menor, quien asume las medidas de protección de los menores desprotegidos; ***en 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.***

Las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF) son órganos colegiados de ámbito distrital establecidos en la Ley 18/1999, de 29 de abril, Reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. ***Constituyen el espacio donde los y las profesionales valoran de forma coordinada las propuestas de medida de protección y el seguimiento de los casos,***

unificando criterios y optimizando la protección de los y las menores de 18 años de la ciudad. En las CAF participa personal técnico del Área de Protección del Menor de la Comunidad de Madrid, del Sistema Público de Protección del Ayuntamiento de Madrid, así como otros y otras profesionales recogidos en el artículo 15.3 de la citada ley.

En el año 2020, la Comisión de Tutela del Menor ha adoptado 291 medidas de protección, de las cuales el 84,9% son tutelas y el 15,1%, guardas. Con relación al tipo de acogimiento, el residencial sigue siendo el más frecuente: ocurre en, aproximadamente, 6 de cada 10 niños o niñas con medida de protección, y presenta mayor incidencia en las guardas, donde el 77,3% son acogimientos residenciales, que en las tutelas, donde el porcentaje desciende al 61,5%.

El número de medidas adoptadas en 2020 supone un descenso respecto a las adoptadas en 2019 (73 menos), pero su cambio más relevante se encuentra en el aumento relativo de las tutelas frente a las guardas (han crecido +14 puntos porcentuales), especialmente en las de tipo residencial. Precisamente en estos acogimientos residenciales se localiza el segundo cambio más notable respecto a 2019, y es que este año se ha producido un ligero repunte de este tipo de acogimientos (+4,5%) en decremento de los familiares (-4,6%). El motivo se encuentra claramente definido en el periodo de confinamiento domiciliario y de paralización de la actividad no esencial que, aunque no es el caso del sistema público de protección, sí ha repercutido en la suspensión de algunos plazos y, sobre todo, de procesos de toma de decisiones por parte de las familias.

Una mirada global a las medidas de protección nos da el dato total de 1.807 menores de 18 años con medidas de tutela (84,3%), guarda (8,9%) o, en los casos en que todavía subsiste, de promoción de acogimiento (6,8%).

- **Consejos de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid**

Los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid son ***órganos colegiados de coordinación de las distintas Administraciones Públicas y de participación de las entidades de la iniciativa social***. Pretenden ***favorecer el intercambio de información, la aportación de recursos, la coordinación de actuaciones y la elaboración de propuestas encaminadas al bienestar de niños, niñas y adolescentes.***

Los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid ***se estructuran en 3 niveles*** en función de su ámbito territorial: el ***Consejo de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid***; el ***Consejo de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia***, que en el Ayuntamiento de Madrid abarca el conjunto del territorio municipal; y los ***Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia***, cuyo ámbito territorial, en el municipio de Madrid corresponde a cada uno de los distritos municipales. Los últimos contemplan la constitución obligatoria de dos comisiones: la ***Comisión de Participación de la Infancia y Adolescencia*** (COPIA) y la ***Comisión de Apoyo Familiar*** (CAF).

Durante el año 2020, los Consejos han continuado el desarrollo de las funciones que les son propias. Los Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia han realizado 10 sesiones plenarias en 9 distritos, dato muy inferior a la media de sesiones realizadas en los últimos años (44 en 2019 y 42 en 2018). El confinamiento domiciliario irrumpió dificultando la actividad ordinaria de los Consejos en el segundo trimestre del año; posteriormente fueron reactivados, pero adaptándose a las medidas sanitarias e innovando formatos de reunión telemática.

El Consejo de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia, por su parte, no ha celebrado sesiones durante este año.

3.2.5 Actuaciones transversales a las materias de familia, infancia y adolescencia.

Adicional al conjunto de recursos que forman la cartera de servicios de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud y que se han expuesto en los puntos anteriores, la línea de Subvención 5 de Familia e Infancia del Plan Estratégico de Subvenciones 2019-2021, permite su **convocatoria pública a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos sociales en materia de familia e infancia.**

Tanto la convocatoria pública de subvenciones como los convenios expuestos a lo largo de los bloques 4.1 y 4.2 de esta memoria, están ligados a la ***voluntad municipal de fomentar la cooperación con las organizaciones no gubernamentales en relación con los programas de acción social*** dirigidos a familias, a la infancia y a la adolescencia, y su finalidad es ***promover el desarrollo de proyectos que complementen las competencias y actividades municipales.*** El objetivo del Plan Estratégico de Subvenciones es promover el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes y asegurar su protección, apoyando a las familias en la crianza y educación de sus hijos e hijas y actuando preventivamente para reducir el riesgo de exclusión social.

En 2020 se ha subvencionado a 66 entidades con un importe de 799.533,53 €, lo que supone un aumento del +34,9% respecto a la cuantía de subvención de 2019 (592.853,42 €) que ha permitido ampliar tanto el número de niños, niñas y adolescentes atendidos, como de familias con cobertura municipal (el número de niños, niñas y adolescentes ha pasado de 3.334 en 2019 a 2.422 en 2020, mientras que el de familias, de 1.924 a 2.422).

Con la voluntad de aportar una visión global al conjunto de servicios desarrollados dentro del ámbito competencial de la familia, la infancia y la adolescencia, se incorpora una breve referencia a las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que la ciudadanía, contribuyendo al proceso de mejora continua y al fortalecimiento de la cultura de la transparencia y participación democrática, ha hecho llegar al Ayuntamiento de Madrid.**

El ***Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SYR)*** es el medio a través del cual la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud ***responde a las cuestiones planteadas y conoce las demandas, necesidades y opiniones de vecinas y vecinos.*** Este Sistema se compone de tres canales de comunicación:

Canal telemático	**Web municipal: www.madrid.es**
Canal telefónico	**Teléfono Línea Madrid: 010** (915 298 210 desde fuera de la ciudad)
Canal presencial	Oficinas de Atención Integral al Contribuyente Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid Oficinas del Registro municipal Registros de otras Administraciones Públicas y demás formas previstas en la Ley 39/2015.

En el año 2020, el SYR ha registrado 46 entradas relativas a los servicios del ámbito de la familia y de la infancia y adolescencia. Este dato es significativamente inferior a los obtenidos en los últimos años y supone un descenso de -47% respecto a 2019, cuando fueron 86 las recibidas, y de -61% respecto a 2018, cuando se registró la entrada de 117. Subyace bajo esta reducción del volumen de entradas el descenso de la actividad en algunos servicios, tal y como se ha puesto de manifiesto repetidamente en los bloques relativos a familia y a la infancia y adolescencia de esta memoria, y que tiene su origen en el confinamiento domiciliario y las medidas sanitarias de limitación de la movilidad y reducción de aforos, motivadas por la pandemia COVID-19.

Aunque no es desdeñable el porcentaje de felicitaciones recibidas (6,5%), lo cierto es que la mayor parte de las personas han utilizado el Sistema para hacer llegar al Ayuntamiento de Madrid sus reclamaciones (89,1%). El resto, un 6,3%, han sido sugerencias.

Los Centros de Atención a la Infancia y, en segundo lugar, los Puntos de Encuentro Familiar, son los servicios que más entradas han registrado en 2020, todas ellas reclamaciones. Los Centros de Apoyo a la Familia, situados en tercer lugar, se diferencian de los anteriores por haber recibido reclamaciones y felicitaciones en proporción 63%-38%.

En otro orden de cosas y como complemento a los recursos y servicios expuestos hasta el momento, es importante señalar la tarea de impulso de investigación y realización de **estudios, así como la puesta en marcha de acciones divulgativas dirigidas a un mejor conocimiento de la situación** y de los problemas de la infancia, la adolescencia y las familias.

En esa línea de trabajo, desde la DGFIEyJ ***se participa en grupos y se desarrollan acciones formativas que complementan y refuerzan las actividades*** llevadas a cabo en las materias señaladas. Tiene una consideración especial la participación de la Dirección General en el grupo de trabajo municipal que forma parte de la ***Red de Ciudades Europeas Eurocities***, habiendo colaborado, dentro de la campana ***"Ciudades inclusivas para todas y todos",*** en la elaboración del informe ***"Lucha de la pobreza infantil en las ciudades europeas".***

Dentro de las acciones divulgativas y de sensibilización sobre los derechos de la infancia y temas afines llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid en 2020, destaca la celebración de la ***Semana por los Derechos de la Infancia.*** Con motivo de la conmemoración de la Convención de los Derechos de las Niñas y los Niños el 20 de noviembre de 1989, durante los días 13 y el 24 de noviembre ***se han programado diferentes actos dirigidos a movilizar la participación activa de los niños, niñas y adolescentes en la vida de la ciudad, así como a dar a conocer sus derechos a la ciudadanía madrileña, animando a las personas adultas a tener en cuenta su opinión en todos los ámbitos de su vida.*** Los actos en 2020 han puesto el acento en la protección a la infancia como principio y derecho básico que atañe a ciudadanos, ciudadanas y administraciones públicas.

En la misma línea de trabajo y garantizando, entre otros, el ejercicio del derecho de la infancia y la adolescencia a ser tomados en consideración y a ser escuchados en las decisiones que les afecten, ***el 6 de febrero de 2020 se celebró el 3º Pleno Adolescente, contando con la participación de adolescentes de entre 13 y 17 años***, la presidencia del alcalde de Madrid, la asistencia del secretario del Pleno y la representación de todos los grupos políticos municipales. Además, ***el 19 de noviembre de 2020***, tuvo lugar, de manera telemática en cumplimiento de las medidas sanitarias adoptadas por motivo de la pandemia COVID-19, el ***10º Pleno Infantil de la ciudad,*** dirigido a niños y niñas de entre 6 y 12 años y también con representación política y la presidencia del Alcalde de Madrid.

Cabe destacar el ***reconocimiento por parte de UNICEF-Comité Español al municipio de Madrid como "Ciudad Amiga de la Infancia",*** otorgado por primera vez en el año 2008 y renovado por periodos cuatrienales en los años 2012 y 2016. ***Durante el año 2020, el Ayuntamiento de Madrid ha continuado la labor de impulso y desarrollo de sus políticas a favor de la infancia y la adolescencia, preparando la renovación de su reconocimiento en 2021.*** Con este sello, Madrid acredita su modelo de gestión en materia de infancia y adolescencia, un modelo caracterizado por la participación, planificación, coordinación y continuidad.

Por último, hay que destacar el reto asumido por la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud de liderar durante 2021 la puesta en marcha de la primera ***Casa de Familias,*** con el planteamiento de unificar en un mismo espacio un Centro de Apoyo a las Familias, un Centro de Atención a la Infancia y un Punto de Encuentro Familiar.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de estas líneas de trabajo y proyectos de futuro, asume ***el compromiso de continuar desarrollando estrategias relacionadas con el bienestar de la infancia, defendiendo sus derechos, fomentando su participación y haciendo, en definitiva, de Madrid una ciudad habitable para todos y, en especial, para los y las más jóvenes.***

3.3. Educación y Juventud

3.3.1. Educación

Las competencias en materia de educación y juventud que desarrolla la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud (en lo sucesivo DGFIEJ) en base al Acuerdo de 4 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de Ciudad de Madrid, responden a la línea estratégica relativa a la promoción del desarrollo personal y social de los ciudadanos de Madrid. Para ello, se dispone de un amplio abanico de programas, servicios y acciones que inciden en diferentes edades y grupos de población: infancia, adolescencia, juventud y mayores

Un objetivo relevante en materia educativa es **la promoción de la igualdad de oportunidades y la cohesión social, compensando desigualdades.** En este afán tienen un papel muy destacable las 68 escuelas infantiles que configuran la Red Municipal de Escuelas Infantiles que trabajan para garantizar el bienestar de la primera infancia, en la promoción de los procesos de su desarrollo personal y social y el trabajo con las familias como agentes imprescindibles en el proceso madurativo de las criaturas y el apoyo en la crianza. Estas escuelas tienen, además de un carácter eminentemente educativo y compensador, una función esencial en la conciliación de la vida familiar y laboral. Las escuelas infantiles municipales disponen de una oferta de 7.796 plazas para niños y niñas de 0 a 3 años. En el Anexo de esto documento se puede encontrar una lista de todas las escuelas infantiles municipales del Ayuntamiento de Madrid con sus plazas ofertadas por distrito (Tabla A.3.3.1).

Su organización y funcionamiento hacen posible que los derechos de la infancia sean una realidad. Por ello, estas escuelas cuentan con la pareja educativa como método de trabajo, la suficiencia de retribuciones sus profesionales, lo que otorga calidad al servicio que prestan, la mejora de las cualificaciones del personal educativo, la promoción de una alimentación saludable y sostenible, el impulso de la participación y trabajo con las familias y la implantación de la gratuidad de la escolaridad.

En el curso 2019/20 la red municipal de Escuelas Infantiles, al igual que el resto de las actividades empresariales y administrativas, se ha visto condicionada por la crisis sanitaria provocada por el COVID-19. Esta crisis ha exigido una adaptación continua en la prestación del servicio educativo, en una situación de incertidumbre, pero que, sin embargo, no ha impedido en última instancia el acompañamiento a las familias y la continuidad en la educación de sus hijos e hijas de 0 a 3 años.

La situación de precariedad económica de varias familias, generada en parte por esta pandemia, hizo necesario que desde los primeros meses de la misma y hasta el 30 de junio, los menores pertenecientes a estas familias, escolarizados en las Escuelas de la Red municipal pudiesen contar con una alimentación saludable, adaptada a sus edades y necesidades personales. Para ello, se realizó una contratación de emergencia que cubrió la citada demanda.

Una vez garantizada la cobertura de las necesidades básicas del alumnado, se procedió a la articulación de diversas medidas para facilitar la continuidad del servicio educativo en los casos de no suspensión del mismo, dando paso a un contacto continuado por parte de las escuelas con las familias y sus hijos e hijas a través de los medios telemáticos precisos en cada caso y atendiendo a las necesidades de las familias.

De forma previa al restablecimiento de la actividad educativa se estableció un Protocolo concretando los criterios de actuación y medidas preventivas para la reincorporación de niñas y niños a las escuelas infantiles para garantizar la seguridad tanto de los niños y niñas como del equipo de las escuelas, siguiendo las consideraciones y medidas adoptadas en cada momento por las autoridades competentes, estatales y autonómicas.

Las líneas generales de este protocolo son:

- Medidas de prevención: uso obligatorio de mascarilla en adultos, lavado de manos frecuente, toma de temperatura en la entrada al centro, itinerarios diferenciados de entrada y salida, entradas y salidas escalonadas al centro, creación de grupos de convivencia estables en las aulas, medidas de ventilación y renovación del aire, refuerzo de las medidas de higiene, limpieza y desinfección tanto en espacios como en materiales de uso habitual, espacio exclusivo de aislamiento en caso necesario.
- Medidas de actuación: aislamiento de casos sospechosos, cuarentena para los contactos estrechos de casos confirmados, control de posibles brotes coordinándose con salud pública.

Sin perjuicio de la dificultad que ha supuesto la convivencia del COVID-19 y el servicio educativo para el normal funcionamiento de este último, se ha logrado en términos generales avanzar en el proyecto educativo en su conjunto. De esta forma se iniciaron las siguientes actuaciones:

- Alimentación saludable y sostenible: en este apartado hemos realizado varios procesos de acompañamiento y asesoramiento en grupos motores de 12 escuelas infantiles sobre alimentación, y se inicia un proyecto de acompañamiento de cara a las 2 escuelas de gestión directa.
- Documentos de observación y acompañamiento en diferentes rutinas: realización de una jornada de análisis e intercambio del día a día en las escuelas de la red con trabajo sobre los documentos de observación.
- Trabajo de grupos inter-escuelas: formación de 14 grupos de trabajo con personal de diferentes escuelas que trabajaron mensualmente sobre propuestas de juego en jardín en los diferentes niveles.
- Jornada de formación en espacios exteriores: valor pedagógico y organización de los espacios para transformarlos en espacios vivos y naturales.
- Sesión de trabajo sobre organización de espacios y materiales: diseño de los contextos de vida para niñas y niños de 0-3.
- Sesiones de organización de bibliotecas en escuelas infantiles: diseño de espacios, selección de materiales, títulos por grupos de edad, animación lectora y cuentacuentos.

Algunos de estos proyectos se vieron paralizados de manera temporal en el mes de marzo de 2020 debido a la situación sanitaria y medidas de confinamiento para la población.

No obstante, durante el período de confinamiento muchas de las escuelas de la Red mantuvieron su labor, de manera telemática junto a reuniones virtuales, para continuar con los proyectos iniciados y su seguimiento.

A las plazas en centros de gestión municipal hay que sumar las sostenidas con fondos públicos en otras 32 escuelas infantiles de titularidad privada, que suponen un incremento sobre la oferta pública de 752 plazas en el curso 2019/20.

Por otra parte, se ha continuado con la apertura de la Escuela Infantil Antonio Mercero en el Distrito de Moncloa-Aravaca, en el mes de noviembre de 2019, con un total de 74 plazas para niños entre 0-3 años, distribuidas en 6 unidades. Asimismo, durante este curso escolar se han llevado a cabo las obras de construcción de otras dos nuevas escuelas en el distrito de Retiro y de Centro lo que va a suponer un incremento de 169 plazas para el curso escolar próximo.

Desde la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, se ha puesto en marcha una línea de ayudas para aquellas familias que no hayan obtenido plaza en la Red Municipal de Escuelas Infantiles en el curso 2019-20, facilitando la escolarización de los niños y niñas de 0 a 3 años en escuelas privadas.

Esta convocatoria ha orientado la política educativa municipal hacia la universalización paulatina de la escolarización temprana, apuesta decidida que se constituye en el eje que define la política educativa municipal como un modelo integral que pivota sobre tres pilares:

1) El compromiso de calidad en la prestación del servicio educativo de escuelas infantiles de la red pública municipal.
2) El otorgamiento de ayudas para complementar la escolarización en la red privada como mecanismo imprescindible para poder llegar al máximo número posible de destinatarios.
3) La contribución de las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid a la constitución de una importante red de apoyo a la conciliación de las familias.

De esta forma, la política educativa municipal potenciará de forma transversal la política de mitigación de las desigualdades agravadas por la crisis sanitaria pues, sin duda, uno de los

objetivos prioritarios del Ayuntamiento de Madrid es la compensación de desigualdades y la prevención de situaciones de riesgo y vulnerabilidad, no sólo de los menores sino también de sus familias.

Otro de los recursos que juega un papel importante a la hora de **compensar desigualdades, prevenir la exclusión social de menores y apoyar a las familias en la crianza es la Residencia Internado San Ildefonso.** El 21 de marzo de 2019 se aprobó el Reglamento de organización y funcionamiento de esta Institución, que cuenta con una oferta de 60 plazas destinadas a menores entre 6 y 14 años, contribuyendo a la atención de quienes se encuentran en riesgo. Es una institución singular, de apoyo y no de sustitución, a las familias cuyas circunstancias económicas y sociales requieren una ayuda en un momento concreto del desarrollo de sus hijos e hijas. Asume la atención socioeducativa de niñas, niños y adolescentes, creando y planificando un marco adecuado que asegure las condiciones óptimas para su desarrollo y socialización. Para ello se interviene desde tres ámbitos, el educativo, favoreciendo su desarrollo integral, el socio-familiar y la promoción de la salud.

Durante el periodo comprendido entre marzo y junio la Residencia ha desarrollado su actividad de manera no presencial, realizándose un estrecho seguimiento de los/las menores y sus familias, con especial incidencia en el ámbito de la salud y alimentación, en el escolar y en el afectivo. Se ha mantenido una línea de comunicación permanente con las familias y de coordinación con diferentes recursos para asegurar las necesidades básicas de las mismas. En el ámbito escolar se ha contado con dos importantes recursos, el primero de ellos ha sido la adaptación de la actividad de apoyo y refuerzo educativo a menores con desfase en su nivel de competencia curricular y dificultades de aprendizaje, desarrollándose de manera telemática. Y el segundo ha sido la dotación de medios tecnológicos tan necesarios para poder implementar la formación no presencial.

Con el comienzo del curso en septiembre se reinició la actividad presencial en la Residencia conforme a los parámetros establecidos en los protocolos de recomendaciones, medidas preventivas y de control frente a COVID-19. Se han incorporado importantes medidas y modificado numerosos aspectos de organización y funcionamiento. En este contexto como actividad extraescolar sólo se ha mantenido la actividad de apoyo y refuerzo educativo, suspendiéndose el resto así como el espacio de formación a familias o la colaboración con otros recursos como el Centro Municipal de Salud.

La prevención del fracaso escolar y el control del absentismo en el periodo de escolaridad obligatoria a través de acciones socioeducativas que permitan la motivación del alumnado y su escolarización regular, es otro de los objetivos estratégicos en materia de educación. Aunque el ordenamiento jurídico en España establece las competencias en materia de educación esencialmente en las comunidades autónomas, los municipios ejercen como competencias propias, entre otros ámbitos, las referidas a la participación en la prevención y vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

El personal contratado para el desarrollo del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar se compone actualmente de 59 profesionales de educación social y 3 coordinadores de equipo, que intervienen en los 21 distritos municipales en colaboración con otros agentes sociales y con los Departamentos de Educación de Distrito. Durante el año 2020 debido a la situación de crisis sanitaria que está sufriendo nuestro país, el programa se adaptó a la nueva situación, realizando acciones de seguimiento del alumnado e intervenciones telemáticas con la comunidad educativa. Así se minimizó el impacto de la interrupción de las clases presenciales, la carencia de medios electrónicos en los domicilios y la situación de desconcierto y sufrimiento vivida por muchos/as alumnos/as. El porcentaje de alumnado con el que se ha trabajo en el

programa y consiguen la escolarización regular asciende a un 40,1% de los casos. Teniendo en cuenta las circunstancias nuevas, es un porcentaje bastante alto y nos indica que el trabajo realizado ha sido el adecuado. Este indicador es de gran relevancia, al igual que las 24.059 intervenciones con menores y familias, 11.169 actuaciones en centros educativos y 22.728 actuaciones preventivas, entre otras, lo que representa el compromiso de este Ayuntamiento para hacer efectivo el derecho a la educación mediante la asistencia regular a clase. Añadir, además, las actuaciones telemáticas: 24.160 seguimientos con menores y familias y las 27.235 coordinaciones con recursos.

Tabla 3.3.1. Intervenciones del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar 2019-2020

Intervenciones directas: 24.059	Intervenciones conjuntas con otros profesionales: 15.652
○ Visitas a domicilio ○ Entrevistas familiares ○ Entrevista a menores ○ Acompañamiento menor/familia	○ Servicios sociales municipales, centros educativos, agentes tutores, entidades y asociaciones sin ánimo de lucro.
Acciones online familia/menor:24.160	Intervenciones online con otros profesionales: 27.235

Fuente DGFIEyJ

En la prevención del absentismo escolar, el fracaso escolar juega un papel fundamental. **El Programa de apoyo y refuerzo escolar** para mejorar el aprendizaje de las materias instrumentales básicas (matemáticas, lengua y literatura e inglés) en 1º y 2º de la ESO, no ha podido mantener este año su actividad debido a la pandemia sanitaria, aunque es un programa que anualmente se desarrolla, volviendo en próximas convocatorias adaptado, en caso de ser necesario.

Finalmente, desde esta la DGFIEJ se desarrollan **programas formativos destinados a personas adultas** que tienen por objeto el aprendizaje de conocimientos básicos dirigidos a aquellos mayores de 18 años que presentan carencias formativas que impiden su desarrollo personal, adaptación y participación en el entorno y la búsqueda de empleo. Con este programa no solo se compensan desigualdades, también se promociona el desarrollo personal y social y se facilita la participación y la incorporación al mundo laboral. El programa se vio interrumpido momentáneamente por la situación de crisis sanitaria, aunque se adaptó en poco tiempo, facilitando clases y material formativo al alumnado, a través de las redes sociales y de seguimientos individuales telefónicos.

Otro objetivo estratégico de gran importancia en el bloque temático dedicado a la educación es el relacionado **con el apoyo al sistema educativo, ofreciendo actividades complementarias de apoyo al currículo escolar y la promoción de las enseñanzas artísticas**, todo ello con el fin de promover y facilitar el desarrollo personal de la ciudadanía de Madrid.

Dentro de este ámbito, se desarrollan numerosos programas y actividades educativas. El **Programa "Madrid, Un Libro Abierto"** es un claro exponente de estos objetivos educativos. Este Programa, consiste en una propuesta de actividades complementarias relacionadas con el currículo escolar que se realizan durante el horario lectivo, pero fuera del aula. Tiene por objeto acercar al alumnado a los recursos patrimoniales, culturales, naturales y de infraestructuras que

ofrece nuestra ciudad y que permiten conseguir de forma creativa y participativa los objetivos de las áreas de conocimiento de los diferentes niveles educativos. Como objetivos específicos, este programa pretende potenciar el nivel de observación, desarrollar la capacidad crítico-deductiva del alumnado, fomentar el trabajo en grupo y colaborativo y desarrollar hábitos de respeto, participación y solidaridad.

3.3.1.1. Programa "Madrid, un libro abierto"

Nombre recurso	Programa "Madrid, un libro abierto"		
Población a la que se dirige:	Alumnado de los centros educativos del municipio de los diferentes niveles y modalidades así como de Centros de Educación Especial y Talleres Ocupacionales para personas con discapacidad.		
Objetivo	Apoyar al profesorado para alcanzar los objetivos curriculares y enriquecer su metodología desde una perspectiva activa y participativa a través de más de cien actividades culturales y educativas complementarias al currículum escolar.		
Nº personas usuarias en 2020	159.871	**Definición de personas usuarias**	Alumnado de Educación Infantil, Primaria, ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos de Formación Profesional Básica y de Grado Medio, Educación Especial, Centros Ocupacionales y Centros de Día.
Plazas ofertadas en 2020	270.000	**Presupuesto en 2020**	230.204,55 € (Gestión)
Recurso web	madrid.es/madridunlibroabierto	**Perfiles redes sociales**	

Fuente: DGCyCI

Las actividades incluidas en el Programa se agrupan en los siguientes bloques temáticos:

- La vida en la ciudad.
- Madrid Histórico y Literario.
- Museos.
- Naturaleza y Actividades al Aire Libre.
- Educación Medioambiental, Deporte y Salud.
- Actividades Artísticas.
- Actividades Específicas para Centros de Educación Especial

La información completa sobre cada una de las actividades que conforman el Programa "Madrid, un libro abierto" se pueden consultar en el siguiente enlace: https://www.madrid.es/madridunlibroabierto

En la línea de fomentar las actividades artísticas como complemento a los procesos de aprendizaje del alumnado, anualmente se organizan Certámenes Escolares, muy demandados por los centros docentes. Su objetivo es despertar la creatividad y la imaginación como valores del alumnado, que impulsarán su desarrollo personal y su contribución al mundo artístico.

Asimismo, se realiza el **Torneo Intermunicipal de Debate Escolar**, mediante un convenio de colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, que ya ha celebrado su VIII edición. El desarrollo cognitivo, la capacidad crítica, la dialéctica y el discurso lógico son aspectos fundamentales que se promueven con esta actividad complementaria que el Ayuntamiento de Madrid organiza junto con la Universidad.

La proyección de este Programa y la participación de los centros educativos públicos y concertados es muy alta, disponiendo de una percepción muy positiva por parte de los equipos educativos y de las familias.

Pero debido a la situación excepcional producida por la pandemia del COVID-19 y el consiguiente confinamiento domiciliario que obligó a la suspensión de las clases en todos los centros educativos de la Comunidad de Madrid desde el día 11 de marzo hasta finalizar curso, todas las actividades que conforman este Programa tuvieron que ser suspendidas, por lo que los datos de participación han bajado considerablemente respecto a los del curso anterior. Igualmente fueron cancelados los **Certámenes Escolares** excepto el Certamen de Villancicos, y el Torneo Intermunicipal de Debate Escolar se convocó online pero únicamente participaron 7 centros educativos del municipio de Madrid, cuando habitualmente participan 30.

Posteriormente, y mientras la situación epidemiológica se mantenga, aunque algunas actividades continúan suspendidas, se ha procedido a realizar una adaptación de gran parte de las actividades, dando prioridad a las actividades que se realizan al aire libre, ya que en un entorno abierto se reducen los riesgos de contagio, y promocionando las actividades online y en streaming, que están resultando tan exitosas que se mantendrán en el futuro.

A continuación, se detallan los datos de participación en el Programa durante el curso 2019/2020.

Madrid, Un Libro Abierto 2020

Madrid, Un Libro Abierto 2020

Madrid, Un Libro Abierto 2020

Tabla 3.3.2. Centros participantes en "Madrid, un libro abierto"

Titularidad de los centros	Participantes
Centros Públicos	336
Centros Concertados	301
Centros Privados	17
Total	654

Fuente: DGCyCI

Tabla 3.3.3. Alumnado participante en "Madrid, un libro abierto"

Actividades	Participantes	%
La vida en la ciudad	11.976	7,49 %
Madrid histórico y literario	10.266	6,42 %
Museos	22.919	14,34 %
Naturaleza y actividades al Aire Libre	57.953	36,25 %
Educación Medioambiental, Deporte y Salud	29.044	18,17 %
Actividades Artísticas, Certamen de Villancicos y Debate Escolar.	21.800	13,64 %
Actividades específicas para Centros de Educación Especial	5.913	3,70 %
Total	**159.871**	**100%**

Fuente: DGCyCI

Como objetivo prioritario de este Ayuntamiento y en concreto, de este Área de Gobierno, se promueve de forma transversal en todos los programas y de forma específica con numerosas actividades y programas, **la inclusión y la atención a la discapacidad**, facilitando el desarrollo de las personas con diversidad funcional y la atención a sus familias. En el ámbito de la programación de actividades complementarias se dispone de una oferta amplia de actividades específicas. Estas actividades de apoyo al alumnado y al profesorado, van dirigidas tanto a Centros de Educación Especial como a Centros Ocupacionales y Centros de Día de Personas Adultas con discapacidad. De esta forma se contribuye a su educación a lo largo de toda la vida y a su inclusión en la vida ordinaria de la ciudad de Madrid, contribuyendo a su desarrollo personal y social.

Entre estas actividades destaca el **Proyecto de expresión dramática**, en el que se promueve la libertad expresiva, combinando distintos tipos de arte, y que este año de pandemia ha desarrollado su trabajo on line, con la colaboración de profesores y familias, y aunque no pudo representarse en el teatro, han presentado el primer Certamen virtual en el canal https://www.youtube.com/channel/UCh7iH0TON98VK9IMO1_xaiA, que ha supuesto una enorme repercusión y visibilización pública de este colectivo y del trabajo que se realiza en los 25 centros que formaban el proyecto.

3.3.1.2. Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad

Nombre recurso	Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad		
Población a la que se dirige:	Personas con discapacidad y profesorado de centros de educación especial, centros ocupacionales y centros de día para discapacidad		
Objetivo	Apoyar la creación de talleres de expresión en los centros, proporcionado formación a los responsables de los grupos, materiales y asesoramiento a lo largo del curso, y visibilizar los resultados con un Certamen abierto al público.		
Nº de personas usuarias en 2020	25	**Definición de personas usuarias**	Profesionales y personas con todo tipo y grado de discapacidad, entre 3 y 65 años
Plazas ofertadas en 2020	25	Presupuesto	33.573,95 €
Recurso web	www.madrid.es/educacion	**Perfiles redes sociales**	* Facebook Certamen expresión dramática de Madrid * Youtube

Fuente: DGCyCI

Y mediante un **Convenio de Colaboración con *Special Olympics Madrid*** para fomentar la integración y la práctica deportiva de personas con discapacidad, se realiza el **programa de Deporte escolar adaptado**, con encuentros intercentros, ligas de baloncesto y fútbol y eventos entre varios centros en instalaciones municipales, así como los Juegos de Convivencia que promueven la relación y el conocimiento mutuo entre el alumnado de los centros de educación especial y el alumnado de centros ordinarios mediante actividades compartidas entre los centros.

Por su naturaleza, estas actuaciones se suspendieron cuando se cerraron los centros por la pandemia.

Se informó a las familias de la creación de un canal con propuestas de actividades deportivas, que sigue en la actualidad en: https://youtu.be/l6wJfoTkttQ

Proyecto de Expresión Dramática

En la línea estratégica destinada a **la promoción del desarrollo personal de la ciudadanía de Madrid**, el Ayuntamiento **despliega** toda una serie de recursos, proyectos y programas que no sólo facilitan el aprendizaje, sino que también contribuyen al **desarrollo integral de las personas y facilitan el ocio saludable**. Nuestra labor potencia el aprendizaje de las enseñanzas artísticas, en concreto, el aprendizaje de la música y la danza, la cerámica y el arte dramático.

Para ello cuenta con una Red de Escuelas de Música y Danza constituida por 14 centros, cuyo funcionamiento se regula por la Ordenanza de las Escuelas de Música y Danza, de 25 de septiembre de 2009 y cuya ampliación está prevista con la creación de 2 nuevas escuelas.

3.3.1.3. Escuelas Municipales de Música y Danza

Nombre recurso	Escuelas municipales de música y danza (14 centros)		
Población a la que se dirige:	Personas a partir de los 4 años y sin límite de edad		
Objetivo	Contribuir a la formación integral de la persona a partir de la práctica instrumental individual y en grupo.		
Nº personas usuarias en 2020	6.620	**Definición de personas usuarias**	Personas interesadas en adquirir educación musical o de danza de carácter amateur.
Plazas ofertadas en 2020	6.620	**Presupuesto en 2020**	2.096.620 € (Gestión) 209.277 € (Equipamientos)
Recurso web	madrid.es/ escuelasdemusicaydanza	**Perfiles redes sociales**	Instagram: madridescuelasmusicaydanza

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

Los detalles de cada uno de estos centros, que ofertan un total de 6.620 plazas, se encuentran en el Anexo de este apartado (Tabla A.3.3.2).

La finalidad de este servicio es ofrecer una formación práctica dirigida a personas aficionadas a partir de los cuatro años y sin límite de edad a través de un itinerario pedagógico continuado y alternativo a los estudios profesionales que se ofrecen en los Conservatorios. Esta condición más flexible permite a las Escuelas enriquecer la oferta de especialidades instrumentales e incorporar repertorios y formaciones más contemporáneas, lo que genera la oportunidad de entender y aprender la música y la danza de una manera actualizada, abierta y cercana.

madrid.es/escuelasdemusicaydanza/ofertaeductiva

Asimismo, y como seña de identidad, promueve la creación de Agrupaciones que dinamizan los entornos ofreciendo conciertos en una gran diversidad de escenarios, a la vez que funcionan como espacios de convivencia y encuentro intergeneracional que contribuyen a la cohesión social.
En el curso 2019/2020, con motivo de la crisis sanitaria generada por el COVID-19, las Escuelas de Música y Danza continuaron con su actividad lectiva de forma telemática. En el curso 2020/2021 el servicio se presta de forma presencial, siguiendo el Plan de contingencia elaborado para garantizar las condiciones sanitarias en las que se desarrolla la actividad.

En junio de 2020 se realizó una encuesta de **satisfacción de usuarios/as** sobre el servicio prestado en el curso 2019/2020. Las 1.481 personas que participaron otorgaron una valoración global del mismo de **8,7 puntos** (sobre 10).

En la misma línea de trabajo para potenciar las enseñanzas artísticas se encuentra la Escuela Madrileña de Cerámica de la Moncloa, ubicada en la C/Francisco y Jacinto Alcántara, 2 (Distrito Moncloa-Aravaca).

3.3.1.4. Escuela de Cerámica de la Moncloa

Nombre recurso	Escuela de cerámica de La Moncloa		
Población a la que se dirige	Público en general		
Objetivo	Centro de enseñanza, investigación, aprendizaje y difusión de las artes cerámicas.		
Nº personas usuarias en 2020	189	**Definición de personas usuarias**	Personas interesadas en adquirir conocimientos, habilidades técnicas, investigar y desarrollar la creatividad a través del proceso cerámico.
Plazas ofertadas en 2020	189	**Presupuesto en 2020**	198.217 €
Recurso web	madrid.es/escueladeceramica	**Perfiles redes sociales**	Instagram: madridescuelaceramica Facebook: Escuela de Cerámica de la Moncloa

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

Se concibe como un centro de formación e investigación artística en cerámica cuyo objetivo es formar ceramistas que intervengan activamente en el mundo de la creación artística actual. Como en los casos anteriores, se trata de una enseñanza no reglada y por tanto no conducente a titulación.

Los objetivos de esta escuela, gestionada por personal municipal, son la adquisición de conocimientos y habilidades técnicas que permitan realizar obras cerámicas según las tendencias actuales, la investigación y promoción de la independencia creativa del alumnado creando obra propia.

La escuela dispone de una oferta de 220 plazas. En el curso 2019/2020 se amplió la oferta de enseñanzas, pero con motivo de los protocolos adoptados para la prevención y control del COVID-19 se redujeron las ratios de las enseñanzas, alcanzando una cobertura de 189 plazas. Asimismo, ante la dificultad de prever la situación sanitaria se suspendieron los cursos de verano.

La oferta educativa de la escuela se puede consultar en el siguiente enlace: madrid.es/escueladeceramica

En el año 2020 se realizaron las siguientes conferencias y exposiciones:

- Exposición de “Pedro González Moreno”, en la sala de exposiciones “Espacio de Arte y Cerámica” de la ECM.
- Exposición “Socarrat”, del alumnado de 1º BEC de Ciencia Básica, en la vitrina “Juan Carlos García” de la ECM.
- Exposición “por Natura”, del alumnado del Taller de Laboratorio de Formas y Materiales, en la sala de exposiciones “Espacio de Arte y Cerámica” de la ECM.

- Exposición “la gran bouffe”, del alumnado de 2º BEC del Área de Objeto, en el zaguán de la ECM.

- Conferencia “Una breve historia del hielo”, presentada por Clara Álvarez García, en el salón de actos de la ECM, Instagram y Jitsi Meet.
- Conferencia “Postnaturaleza y Creación Contemporánea”, presentada por Pablo Ferreira Navone, en el salón de actos de la ECM, Instagram y Jitsi Meet.
- Conferencia “Tripas y Aliens”, presentada por Carlos Monleón Gendall, en el salón de actos de la ECM, Instagram y Jitsi Meet.

Por otra parte, el Ayuntamiento es titular de la Escuela Municipal de Arte Dramático, ubicada en la C/ Mejía Lequerica, 21 (Distrito Centro).

3.3.1.5. Escuela Municipal de Arte Dramático

Nombre recurso	Escuela municipal de arte dramático		
Población a la que se dirige:	Desde seis años y sin límite de edad		
Objetivo	Enseñanzas del arte dramático de carácter amateur, dirigidas a la ciudadanía.		
Nº personas usuarias en 2020	400	**Definición de personas usuarias**	Población general mayor de 18 años
Plazas ofertadas en 2020	400	**Presupuesto en 2020**	369.258 € (Gestión)
Recurso web	madrid.es/artedramatico	**Perfiles redes sociales**	Instagram: emad.madrid Blog: emadmadrid.es Facebook: EMAD Madrid

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

Esta escuela ofrece una formación teatral en distintos itinerarios a partir de 6 años. Con una orientación eminentemente práctica, concede gran importancia en sus programas a las técnicas teatrales, sin olvidar aspectos más teóricos que doten al alumnado de una sólida cultura teatral. Asimismo, esta escuela tiene como objetivo difundir su actividad contribuyendo a la oferta

cultural de Madrid mediante la organización de representaciones teatrales, intercambios y participación en festivales, certámenes y eventos.

La escuela dispone de una oferta de 400 plazas. La oferta educativa de la escuela se puede consultar en el siguiente enlace: madrid.es/artedramatico.

En el ámbito de la educación, además, nuestra organización impulsa la participación en el ocio saludable y la promoción del tiempo libre mediante la programación de un conjunto de actividades y programas de carácter socioeducativo que además de contribuir a la conciliación de la vida familiar y laboral, proporcionan a menores un aprendizaje variado de recursos lúdicos, habilidades sociales y educación en valores, mediante juegos, actividades deportivas, creaciones, representaciones teatrales, talleres y excursiones.

3.3.1.6. Centros abiertos en inglés

Nombre recurso	Centros abiertos en inglés		
Población a la que se dirige:	Desde tres a doce años		
Objetivo	Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y ofertar un programa de actividades socioeducativas y de ocio a los menores.		
Nº personas usuarias en 2020	1.628	**Definición de personas usuarias**	Menores de familias con necesidades de conciliación
Plazas ofertadas en 2020	2.100	**Presupuesto en 2020**	393.118,11 €
Recurso web	madrid.es/ centrosabiertos	**Perfiles redes sociales**	

Fuente: DGFIEJ

En este apartado se encuadraría el **Programa de Centros Abiertos en Inglés**, dirigido al alumnado entre los 3 y los 12 años de edad, en periodos vacacionales y en los 21 distritos de la Capital. En todos los centros se destinan 6 plazas para alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en centros ordinarios. Este programa, además, trata de apoyar el aprendizaje del idioma inglés desarrollando actividades en esta lengua.

La oferta de plazas en Navidad de 2019, se mantuvo como en otras convocatorias similares en 2.100 plazas, pero debido a la crisis sanitaria originada por el COVID-19 hubo que suspender la convocatoria de Semana Santa, así como la de Verano.

No obstante, en el periodo vacacional de Verano y ante la evolución de la situación sanitaria, se realizaron los **"Campamentos Urbanos para la conciliación verano 2020"** para dar respuesta a las necesidades de conciliación y para ofrecer un espacio de convivencia y de disfrute de actividades de ocio a los menores, tras los meses de confinamiento. Se ofertaron un total de 1498 plazas durante la segunda quincena de julio y la primera quincena de agosto, y se realizaron en la mayoría de los distritos y de forma gratuita

Tanto en el programa de Centros abiertos en inglés como en los Campamentos urbanos para la conciliación, se ha llevado a cabo una "convocatoria especial de apoyo a la infancia" que destina plazas a menores en situación de riesgo social o en situación de emergencia. Convocatoria muy valorada en estos meses de pandemia en la que la situación de vulnerabilidad de algunas familias se ha visto agravada.

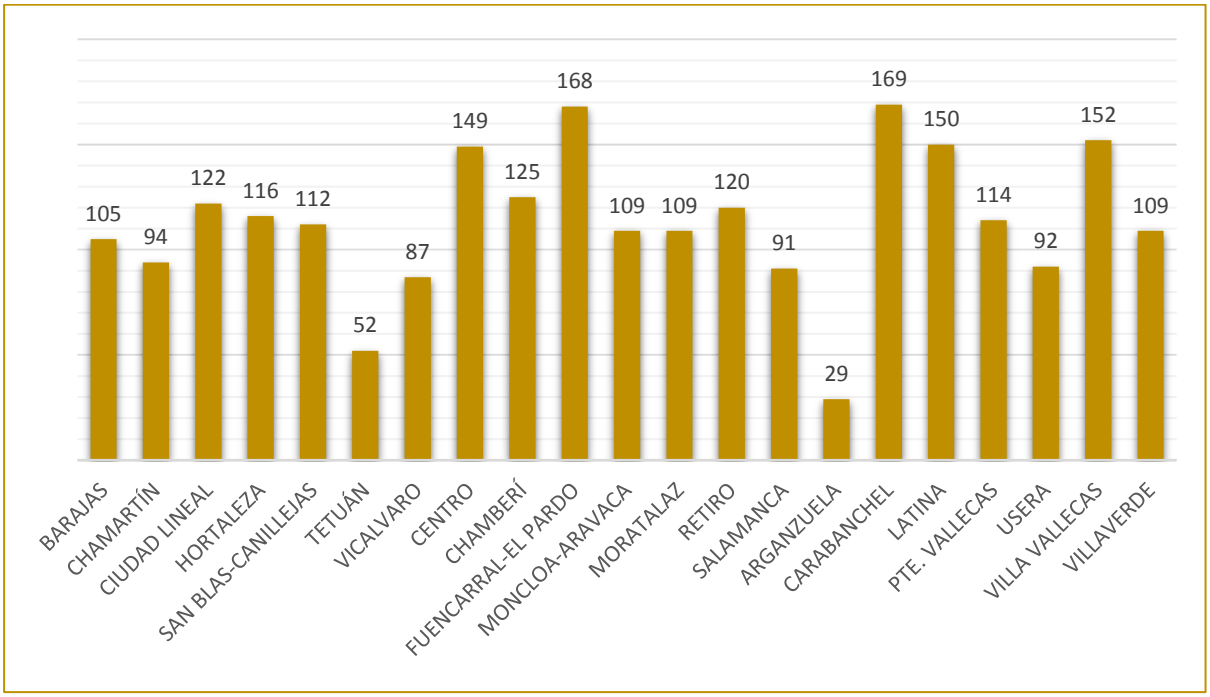
3.3.1.7. Campamentos urbanos para la conciliación verano 2020

Nombre recurso	Campamentos urbanos para la conciliación verano 2020		
Población a la que se dirige:	Desde tres a doce años		
Objetivo	Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y ofertar un programa de actividades socioeducativas, de convivencia y de ocio a los menores.		
Nº personas usuarias en 2020	1.380	**Definición de personas usuarias**	Menores de familias con necesidades de conciliación
Plazas ofertadas en 2020	1.498	**Presupuesto en 2020**	576.107,84 €
Recurso web		**Perfiles redes sociales**	

Fuente: DGFIEJ

Campamentos Urbanos para la Conciliación

Figura 3.3.4. Plazas ocupadas por distrito en el curso 2019-2020



Fuente: DGFIEJ

En esta misma línea de trabajo se programan los Centros Abiertos Especiales que tienen por objeto mejorar la calidad de vida e inclusión de menores y jóvenes entre 3 y 21 años, con discapacidad y sus familias. Estos campamentos se ofertan igualmente en periodos vacacionales, respondiendo también a los objetivos de conciliación de la vida familiar y laboral y a la promoción de la inclusión y atención a la discapacidad como actuaciones estratégicas del Área de Gobierno.

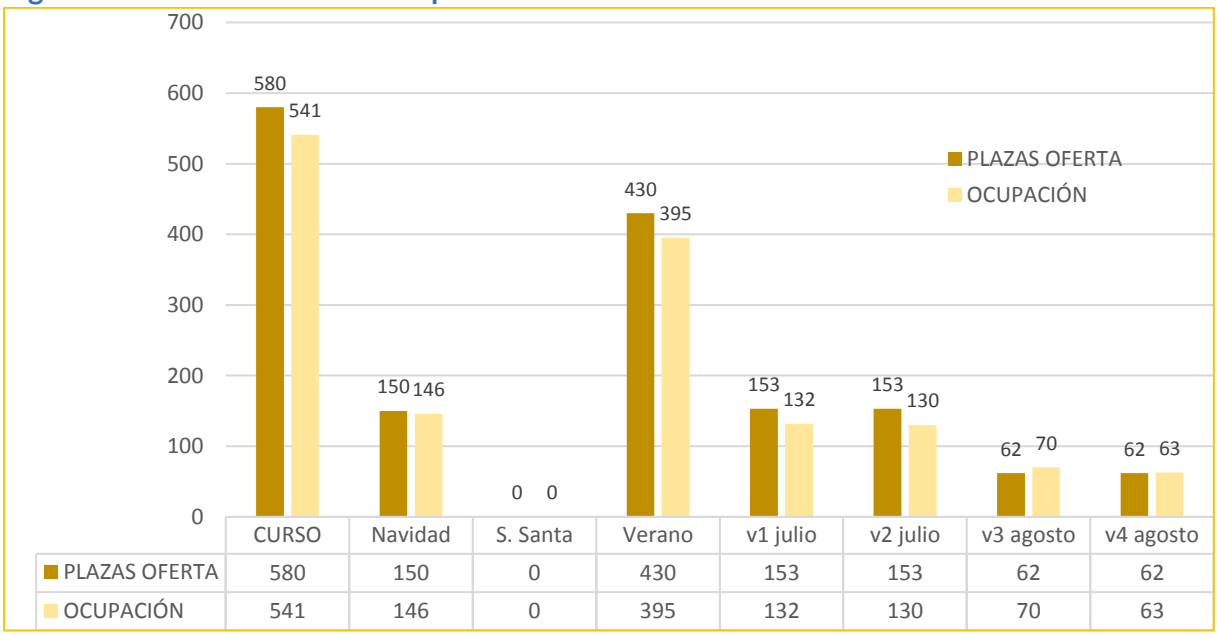
Los Centros abiertos especiales tuvieron que suspenderse durante la Semana Santa, pero abrieron en verano de 2020 con reducción de aforos y ampliación de personal e incorporación de todas las medidas de seguridad, y ofrecieron un total de 580 plazas anuales de las que se cubrieron 541, lo que supone un porcentaje de ocupación del 93 %, que se desglosa en el siguiente gráfico según los periodos:

3.3.1.8. Centros Abiertos Especiales

Nombre recurso	Centros abiertos especiales		
Población a la que se dirige	Personas con discapacidad escolarizadas en centros de educación especial, entre 3 y 21 años		
Objetivo	Proporcionar actividades de ocio socioeducativo en periodos vacacionales, y contribuir a la conciliación de la vida familiar y laboral		
Nº personas usuarias en 2020	541	**Definición de personas usuarias**	Alumnado de Educación especial con todo tipo y grado de discapacidad.
Plazas ofertadas en 2020	680	**Presupuesto en 2020**	492.479,88 €
Recurso web	madrid.es/centrosabiertosespeciales	**Perfiles redes sociales**	

Fuente: DGFIEJ

Figura 3.3.5. Centros Abiertos Especiales. Curso 2019-2020



Fuente: DGFIEJ

No hay que olvidar los **campamentos de verano** que se desarrollan en la Residencia Nuestra Señora de La Paloma en Cercedilla, que durante los meses de julio y agosto y en periodos quincenales se organizan, en régimen de internado. La ubicación de esta Residencia en la sierra madrileña se desarrolla con una oferta lúdica y variada de 460 plazas adaptada a las necesidades de los niños y niñas de 6 a 14 años y con reserva de plazas destinadas a menores con necesidades educativas especiales, hace que sea un recurso altamente demandado. En el verano de 2020, la actividad fue suspendida, debido a la pandemia.

3.3.1.9. Convenios

Para facilitar el desarrollo y la implementación de los programas y servicios en materia educativa, se dispone de una serie de **convenios de colaboración** con distintas entidades y organismos que hacen posible el cumplimiento de los objetivos previstos.

Con la **Comunidad de Madrid** se mantiene una estrecha colaboración convencional en materia de **Prevención y Control del Absentismo Escolar**, con los **Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica de Atención Temprana** para la escolarización en escuelas infantiles del alumnado con necesidades educativas especiales o para hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación, facilitando la escolarización temprana mediante un convenio subvención para financiar la cuota de comedor.

La Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado (SELAE) colabora en la formación y desarrollo de los menores de la Residencia Internado San Ildefonso.

Asimismo, para favorecer el conocimiento de la ciudad de Madrid, su cultura, recursos y su historia como actividades complementarias a la enseñanza se firman convenios con el Museo Nacional de Ciencias Naturales y la Universidad Francisco de Vitoria.

Para la promoción del deporte adaptado se firma el **Convenio de colaboración con Special Olympics Madrid**; actividades que fueron suspendidas por la pandemia.

Para facilitar la inclusión del alumnado con discapacidad y la conciliación de la vida laboral y familiar se subvencionan actividades de verano con la Federación de Asociaciones de Personas de la Comunidad de Madrid (FAMMA-COCEMFE) y con la entidad PLENA INCLUSIÓN MADRID, siendo esta una organización de entidades a favor de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo en Madrid.

Ambas entidades lograron realizar las actividades previstas en las correspondientes subvenciones con todas las medidas de seguridad.

En el ámbito de las enseñanzas artísticas se firman convenios con el Colegio de Fisioterapeutas de Madrid, con el fin de evitar lesiones musco-esqueléticas para el alumnado de las Escuelas de Música y Danza y con la Universidad Complutense de Madrid para el reconocimiento de créditos de libre elección en la Escuela Madrileña de Cerámica de la Moncloa.

Cartas de Servicios y Actividades destacadas:

Por Acuerdo de 16 de mayo de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprobó la Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas de Música y Danza. Tras su evaluación, en mayo de 2020, se acreditó su conformidad con la norma UNE 93200:2008 por parte de "Cámara Certifica".

Asimismo, el 19 de diciembre de 2019, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó la Carta de Servicios de la Residencia Internado San Ildefonso. El compromiso con la implantación

de un sistema de calidad nos permite avanzar en un proceso de mejora continua de los servicios que se prestan, al tiempo que ayuda a difundir los mismos.
Estos documentos establecen un conjunto de principios que deben estar presentes en las diferentes acciones a llevar a cabo y representa un elemento de identidad y cohesión que otorga calidad a estos servicios.

El 22 de octubre de 2019 el Programa de Prevención y Control del Absentismo obtuvo una Distinción a las mejores prácticas en materia de publicidad activa por el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.

3.3.2. Juventud

Las políticas del AGFIyBS del Ayuntamiento de Madrid en **materia de Juventud**, que se desarrollan específicamente a través de la DGFIEJ, según el Acuerdo de 4 de julio de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Debido a la pandemia, desde el día 16 de marzo se puso en marcha el proyecto **Conecta Juventud 2.0**, para continuar dando respuesta a la población joven durante su confinamiento. Este proyecto incluye diferentes acciones de los programas **Centros Juveniles**, **QuedaT.com**, **Oficinas de Información Juvenil** y **Europa Joven Madrid**, con el objetivo de mantener el contacto directo con nuestros usuarios/as, para no perder la vinculación y arraigo que se tiene con los jóvenes desde los distintos programas, ofrecer una amplia de programación; talleres, eventos, concursos, asesoría jurídica, masterclass, incluso apoyo escolar, etc., y promocionar, buscar y apoyar las oportunidades de solidaridad y compromiso de los jóvenes con la ciudadanía en general.

Se ha realizado el Conecta Juventud 2.0., a través de las redes que se recogen en la tabla anexa A.3.3.7.

Figura 3.3.5. Datos de participaciones en el Conecta Juventud 2.0 desglosado por los programas y por los meses.

	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Octub.	Novie.	Diciem.	
PROGRAMA	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	TOTALES
CENTROS JUVENILES	17.943	52.278	55.386	43.806	38.846	30.776	34.992	52.082	64.514	68.362	458.985
QuedaT.com	33.842	61.437	71.376	55.615	45.639	32.691	29.267	29.925	30.697	28.471	418.960
OIJ	45.963	218.278	245.639	315.693	326.951	235.308	400.616	465.140	314.037	338.431	2.906.056
EUROPA JOVEN MADRID	25.348	57.569	56.795	44.461	26.271	8.224	28.665	27.261	31.269	21.632	327.495
TOTALES	**123.096**	**389.562**	**429.196**	**459.575**	**437.707**	**306.999**	**493.540**	**574.408**	**440.517**	**456.896**	**4.111.496**

Este proyecto, que hemos ido construyendo sobre la marcha, ha tenido muy buenos resultados, y hemos **cumplido con creces los objetivos propuestos** dando respuesta a la población joven

durante el confinamiento y manteniéndonos en contacto directo con nuestros usuarios/as, para no perder la vinculación y arraigo que se tiene con los jóvenes desde los distintos programas. Además:

- Se ha mantenido la **intervención socioeducativa** especialmente con la población más vulnerable.
- Se ha mantenido el **servicio de Información Juvenil**, ofreciendo toda la **Información contrastada de interés** y los bulos del Coronavirus.
- Se ha colaborado en la Campaña Protégete Protégenos de la Comunidad de Madrid, junto con Voluntarios por Madrid.
- Se ha ofrecido una amplia **programación cultural, científica, lúdica y formativa**, que se ha difundido a través de la parrilla de actividades semanal.
- Se ha promocionado, buscado y apoyado las **oportunidades de solidaridad** y compromiso de los jóvenes con la ciudadanía en general.
- Se han desarrollado y mantenido actividades de apoyo al **empleo**, como las píldoras de empleo, el Facebook, y ahora también Instagram, **la Gatera**, y la **guía de empleo**.
- Nuestro **Asesor Jurídico**, ha ofrecido tutoriales sobre los temas más solicitados, los ERTES, desahucios, etc., y ha respondido a todas las consultas realizadas.
- Se han desarrollado actividades **preventivas**, a través de grupos de debate sobre temas de interés (bullying, confinamiento, relaciones familiares, etc.), atención individualizada a nuestros usuarios del QuedaT.com, recogida de iniciativas vecinales, apoyos ofrecidos conjuntamente con Madrid Salud y protección civil psicológica.
- Respecto al **trabajo comunitario** en los distritos se ha ampliado, a través de diferentes reuniones online con agentes sociales. Como resultado de este trabajo se han creado materiales como **guías de recursos**.
- Se ha mantenido un intenso seguimiento respecto al grupo **voluntarios europeos** de acogida en España, de Austria, Escocia, Francia e Italia. Ellos han seguido ofreciendo sus actividades de forma online.
- Nuestras **redes sociales** se han sido reforzadas y fortalecidas, consiguiendo llegar no solo a más población joven de Madrid, sino jóvenes de otras ciudades y de otros países.
- Se realizado los cursos de **idiomas**, llegando este año a más de **27.000 solicitudes** para 380 plazas (en el 2019 se recibieron 1.271 solicitudes).
- Se ha realizado la **Guía de ocio** para el postconfinamiento que se ha ido actualizando en cada fase.
- Se ha puesto en marcha el **servicio de Coaching** individualizado para Jóvenes, con el fin de paliar las consecuencias que está teniendo la pandemia y el confinamiento para muchos jóvenes que han visto interrumpida su trayectoria profesional.
- Durante el verano se ha restablecido la campaña de Verano Joven con una gran variedad de cursos de capacitación curricular.
- Se haparticipado activamente en la Feria de Empleo ContiGO de la Agencia de Empleo el 8 de julio, con acciones formativas y de apoyo a empleo.

Durante el 2020 hemos cambiado la **Imagen de Juventud,** no solo el logo, sino además se ha unificado en mostrar todo lo que hacemos de una forma más atractiva para la población joven y de fácil identificación.

Los 7 **Centros Juveniles** de los que dispone actualmente el Ayuntamiento de Madrid, dirigidos a jóvenes entre 14 y 30 años, son un lugar de encuentro, de referencia, de comunicación y de participación. Son espacios donde la población joven puede compartir y desarrollar sus proyectos artísticos, literarios, musicales o recreativos, donde se desarrollan talleres, salidas culturales y al a naturaleza, charlas y debates, cursos de formación, se gestionan y ceden salas de estudio, salas de ensayo, puntos de acceso a internet y Wifi gratuito, etc. El Anexo incluye una tabla con los detalles de estos centros (A.3.3.3).

En los Centros Juveniles se desarrollan otras actividades, las intercentros e Inter programas, de gran interés educativo para la juventud que garantiza el acceso a los servicios y actividades, independientemente del lugar de residencia. Se crean así sinergias entre los jóvenes de distintos barrios y distritos. Para estas actividades contamos con la colaboración de otros servicios municipales como Policía Municipal, Madrid Salud, Medio Ambiente, Cultura, Igualdad, Servicios Sociales y Educación, además de la participación de entidades que trabajan en cada ámbito de referencia de cada actividad.

En este marco se organizan en el ámbito deportivo y artístico: torneos de futbol, de tenis de mesa, de futbolín, salidas culturales y a la naturaleza, o Teatro Joven de Bolsillo, y diversos programas como sociales y preventivos Bloquea el Machismo, Desmontando el Racismo, Jóvenes por el Clima, entre otros.

Desde el 16 de marzo todas las actividades se han realizado de forma virtual a través del Conecta Juventud 2.0 ofertando entre 15 /20 actividades diarias de lunes a domingo.

Con la apertura de los Centros Juveniles en septiembre, de forma paulatina y atendiendo a las medidas establecidas en cada momento, se han ido reanudando las actividades presenciales.

Desde Centros Juveniles, como se puede observar en la figura 3.3.3, desde el 16 de marzo hasta el 31 de diciembre se han llegado a 458.985 participaciones, a las que si añadimos las participaciones desde enero hasta el 16 de marzo, 48.456, hacen un total de 507.441 participaciones en total. En este tiempo se han desarrollado desde los centros Juveniles 2.425 actividades diferentes.

Otro de los objetivos estratégicos en materia de juventud consiste en proporcionar información veraz y actualizada para fomentar el uso de los diferentes recursos de interés para la población joven. Durante la pandemia, este ha sido un objetivo prioritario, tener informada a la población joven, no solo de las medidas que se establecen en cada momento, sino también sobre los bulos que se han generado, y sobre todo los nuevos recursos iniciados con la pandemia y que puede ser de su interés.

Este es objetivo principal de la Red municipal de información juvenil, integrada por el Centro de Información Juvenil, las ocho Oficinas de Información Juvenil y varios Puntos de Información Juvenil, distribuidos en los 21 distritos municipales. El Anexo incluye una tabla con los detalles de estas oficinas (A.3.3.4).

El número de consultas se ha mantenido, a pesar de la pandemia con 8.229 consultas.

Se destaca también la colaboración con el Centro Regional de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid y con Eryca (Agencia Europea para la Información y el Asesoramiento de Jóvenes, en sus siglas en inglés), ampliando así la gestión e información para este grupo de edad.

Este año, se ha dado un especial impulso a la gestión de la información juvenil mediante la dinamización de las redes sociales (Twitter, Instagram, Canal YouTube y Facebook) a través de los siguientes perfiles:

Tabla 3.3.6 Perfiles en las redes sociales del área de juventud

Desde el 16 de marzo hasta el final del año, se han alcanzado de forma online y a través de nuestras redes sociales un total de 2.906.056 interacciones de usuarios y se ha alcanzado un total de 6.385 nuevos seguidores en estas redes sociales, 778 en twiter, 2.113 en Instagram, 1.106 en el Instagram de la gatera, 2.047 en Facebook y 342 en el canal de youtube.

La Gatera puerta al Empleo es una herramienta de grupo público dentro del perfil de Facebook, un espacio de intercambio entre sus miembros, donde se comparten ofertas y demandas de empleo, cursos, talleres, charlas, se intercambia contenidos, recursos de orientación laboral, informes y noticias. Actualmente cuenta con 4.424 usuarios.

En junio de 2020 se creó el perfil de la Gatera en Instagram. Tiene 1.628 seguidores y se han publicado 1.620 publicaciones.

En el marco de la información y como un servicio más especializado, se dispone también de una **Asesoría Jurídica** que presta asesoramiento directo de forma personalizada a los problemas y consultas planteadas por jóvenes. Este servicio ha respondido534 consultas, 267 virtuales y 267 de forma telefónica o vía mail.

Dentro del Conecta Juventud, además se han realizado y difundido 11 videos de este servicio de Asesoría Jurídica sobre los temas de interés más demandados, ayudas al alquiler (261 reproducciones), información para el Erasmus (170 r), ERTES (246 r), circular en bicicleta (97 r) , formas de residir legalmente en España (100 r), tarjeta familiar de ciudadano de la Unión Europea (81 r), permiso de residencia y trabajo (66 r), requisitos para solicitar la nacionalidad española (61 r), residencia por estudios (48 r), consejos jurídicos de utilidad (56 r) y mitos legales (55 r).

Dentro del objetivo de información y promoción de la formación para jóvenes, en un ámbito más amplio se encuentra el **Programa Europa Joven Madrid (EJM)**. Este espacio se concibe como un centro de información, formación y promoción de la participación europea juvenil. El programa Promociona también la movilidad y la solidaridad entre jóvenes dentro del Servicio de Voluntariado Europeo. Durante la pandemia, además del seguimiento especial realizado respecto al grupo voluntarios europeos, 5 voluntarios de acogida, 4 de acogida con jóvenes con menos oportunidad, y 5 voluntarios de envió a ciudades europeas, sus acciones han llegado a **327.495 participaciones,** han atendido 597 consultas por los distintos canales, han realizado 195 talleres de conversación, 17 sesiones informativas y 1.052 acciones diferencias, debates a saco, club de lectura, sesiones CES, etc.

Con un objetivo más formativo significar que el Ayuntamiento de Madrid forma parte de la Red Xarxa FP, asociación compuesta por 33 ciudades europeas de 15 países que tiene por objeto, mediante una red estable entre las administraciones locales, empresas y centros de formación, el intercambio y movilidad de jóvenes para la realización de prácticas en empresas, así como del profesorado, y la promoción y divulgación de buenas prácticas docentes entre las ciudades

asociadas. Todo ello con la finalidad de favorecer la inserción laboral de las personas jóvenes. Este 2020 ha sido peculiar por las dificultades que ha impedido el desarrollo de estas prácticas.

En cuanto a la **compensación de desigualdades entre jóvenes y la prevención de la exclusión social para facilitar la cohesión social** como objetivo estratégico prioritario se promueven y desarrollan varias actuaciones distintas pero convergentes en objetivos comunes.

El Programa **QuédaT.com**, tiene un carácter eminentemente preventivo que, a través de una intervención socioeducativa basada en potenciar el ocio y tiempo libre, juega un papel fundamental entre jóvenes de 14 a 20 años.

Mediante actividades de educación de calle y dinamización de espacios se pretende desarrollar aptitudes y actitudes de crecimiento personal y grupal, potenciar la inclusión y la equidad entre jóvenes, trabajar en aspectos destinados a la educación para salud y promover la convivencia intercultural entre la población joven de Madrid. El Anexo incluye una tabla con los detalles de estos dieciséis centros

En el mes de julio, la situación permitió que el programa QuedaT.com pudiera volver a las calles, a las sedes, a los barrios, sin dejar por ello de atender todo el contexto virtual del Conecta Juventud 2.0.

Este programa ha dado incluso servicio durante el mes de agosto, particularidad excepcional no contemplada en el contrato, pero reorganizada dadas las necesidades de los jóvenes en la situación de vulnerabilidad a partir COVID-19. Ello ha supuesto un apoyo a los y las jóvenes del municipio de Madrid, donde han encontrado en este verano tan particular, un lugar, un grupo, un espacio donde compartir sus experiencias y hablar desde la confianza y comodidad con monitores y otros jóvenes.

Se han priorizado las actividades al aire libre siempre que la climatología lo ha permitido, haciendo salidas a la piscina, karaoke, taller de camisetas, juegos de mesa, gymkhanas, excursiones, deportes seguros… siempre con todas las medidas de prevención higiénicas y saludables.

Los datos del Conecta Juventud 2.0. muestran que este programa ha desarrollado 10.183 actividades variadas, 4.955 presenciales cuando ha sido posible, y 5.228 online a través del Conecta Juventud 2.0, llegando con ello a un total de **450.955 participaciones**, 31.995 hasta marzo y 418.960 a través del Conecta Juventud 2.0.

Uno de los programas más demandado por la población joven madrileña, enmarcado en actuaciones educativas y formativas es la **"Campaña de verano y otoño joven".** Esta campaña, que se convoca anualmente, comprende diversas actuaciones formativas que, realizadas en estos periodos, promueven la capacitación curricular de las personas jóvenes para el acceso al empleo principalmente.

A estos cursos se añaden los cursos intensivos de idiomas, inglés y alemán, de los que se han ofertado en 2020, 180 plazas en los distintos niveles de inglés, 36 plazas de inglés especializado para jóvenes desempleados y 120 plazas en distintos niveles de alemán.

La campaña de verano y otoño joven ha ofertado un total de 1.578 plazas en los cursos recogido en la tabla anexa A.3.3.6.

En esta misma línea de trabajo y a través de una convocatoria bienal de subvenciones, esta Área de Gobierno subvenciona proyectos encaminados a prevenir y eliminar situaciones de riesgo y exclusión social de jóvenes, principalmente el fracaso escolar y la violencia, fomentar la participación de jóvenes en situación de riesgo de exclusión y la promoción del ocio saludable entre jóvenes. Los proyectos están en fase de valoración.

Otro objetivo estratégico destacado en este bloque temático referido a la juventud es el **"fomento del talento artístico y el emprendimiento en la población juvenil"**.

En este apartado, ocupa un lugar preferente el Certamen de Jóvenes Creadores con una dilatada trayectoria, está incorporando a los jóvenes talentos a los circuitos artísticos de la ciudad de Madrid. En el 2020, debido a la pandemia por los retrasos generados en la gestión de la convocatoria no se ha convocado.

Asimismo, el AGFIyBS participa en la Bienal de jóvenes Creadores de Europa y el Mediterráneo, con sede en Turín, como una iniciativa estable y multidisciplinar dirigida a jóvenes artistas de países europeos y mediterráneos. Su objetivo es facilitar la promoción de la producción cultural y expresiva.

En la línea de apoyar a jóvenes y promocionarles en la creatividad artística, con un componente preventivo y compensador de las diferencias sociales, el Ayuntamiento de Madrid dispone del proyecto LanzaderAs V Edición 2020 junto a dos Festivales: LetrAfest y LanzAfest.

Este proyecto busca dar impulso y proyección a jóvenes entre 14 y 22 años artistas en la música, la danza, la micro poesía y el microrrelato. La participación en estas Lanzaderas en el 2020 ha sido de **134 jóvenes.**

- Lanzadera Música Urbana: con diversas modalidades como rap, reggae, trap, afrobeat, electrónica, soul, r&b. con una participación de 26 jóvenes
- Lanzadera de Danzas Urbanas: en las modalidades de hip hop, K-pop, dance-hall, breakdance y contemporáneo, con una participación de 4 grupos.
- Lanzadera de Micropoesía: de estilo libre en la que han participado 58 poetas.
- Lanzadera de Microrelatos: de estilo libre en la que han participado 46 jóvenes.

Los finalistas de estas cuatro Lanzaderas participan y son parte de los dos Festivales: LetrAfest y LanzAfest.

La participación presencial en estos festivales 2020 se ha ajustado a las medidas en las limitaciones establecidas por la pandemia, pero se ha retrasmitido en streaming para llegar a un mayor público de forma virtual.

Carta de servicios y premios: La Carta de Servicios de la Juventud se aprobó por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 22 de abril de 2015 y fue publicada en el BOAM de fecha 28 de abril de 2015.

Este documento establece un conjunto de principios que deben estar presentes en el trabajo diario de las diferentes acciones que se desarrollan dirigidas a la juventud y representa un elemento de identidad y cohesión para la población joven del municipio de Madrid con el fin de conseguir un servicio de calidad. La Carta de Servicios de Juventud recoge información básica sobre determinados aspectos de la gestión y hace posible que la organización administrativa sea flexible y que se adapte a las necesidades de la ciudadanía.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Juventud, el Ayuntamiento de Madrid manifiesta su constante compromiso con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la ciudadanía joven como usuaria repleta de derechos y elemento clave de la calidad de los servicios prestados, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer.

La Carta de Servicios de Juventud fue evaluada en el 5 de marzo de 2020. En el mes de diciembre de 2018, tras la evaluación, se le concedió el Certificado AENOR a la Carta de Servicios de Juventud, con una validez hasta la siguiente evaluación que se realiza en el primer trimestre del 2021

.

3.4. Fomento del envejecimiento activo y participativo

La Dirección General de Mayores (DGM, en adelante) de la ciudad de Madrid tiene como misión contribuir al bienestar de las personas mayores, a su autonomía y a su integración social, mejorando su calidad de vida. Abarca desde las más autónomas hasta las más vulnerables o con necesidad de cuidados que deberán recibir especial atención. Su visión es el deseo de ser una organización de referencia, para las personas mayores, los profesionales y la ciudadanía en general.

Se han establecido dos objetivos básicos:

- Impulsar y promover que todas las áreas municipales consideren al colectivo de personas mayores como parte activa y fundamental de la ciudadanía, evitando la segregación y teniendo en cuenta sus opiniones y necesidades siguiendo las directrices de la red mundial de ciudades amigables con los mayores.

- Mantener y ampliar programas y servicios, así como una red de centros de mayores, junto a los existentes de otras áreas como centros culturales, deportivos o de promoción de la salud. Estas iniciativas favorecen la promoción del envejecimiento activo a través de prácticas como el ejercicio o el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

Como toda clasificación, la división propuesta en dos bloques temáticos de personas mayores es arbitraria, ya que todas ellas pueden envejecer activamente. No obstante, por razones de comprensión, las personas mayores vulnerables o dependientes tienen un apartado específico.

3.4.1. Participación y mucho más

Los servicios y programas se han diseñado tradicionalmente siguiendo criterios técnicos siendo la participación de los personas usuarias, reales o potenciales, casi inexistente.

3.4.1.1. Plan de Acción "Madrid, ciudad amigable con las personas mayores"

Tras varios años de trabajo, la elaboración del diagnóstico y muchas reuniones de equipos volcados en la realización de un plan de acción, en mayo de 2017 el plan fue aprobado en Junta de Gobierno.

Todo el proceso, desde su comienzo, ha contado con un grupo motor (Comisión Técnica Extendida) formado por técnicos municipales y representantes del Consejo Sectorial de Personas Mayores, garantizando así su presencia continua.

El Proyecto Ciudades Amigables con las personas mayores se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que sus ciudadanos envejezcan de forma activa proyectando sus estructuras y servicios para que todas las personas, independientemente de sus edades, habilidades y capacidades, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social. Por tanto, una comunidad es amigable con las personas mayores cuando:

- Reconoce su diversidad.
- Protege a los más vulnerables.
- Promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria.
- Respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida.
- Anticipa y responde con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

En este Plan han participado todas las Áreas municipales conteniendo acciones de 26 Direcciones Generales u organismos autónomos. El Plan se construyó sobre tres ejes, con ocho áreas, 73 acciones, 149 actuaciones y 273 indicadores y una dotación presupuestaria de 903.906.922 euros.

Figura 3.4.1. Madrid, ciudad amigable 2017-19.

La evaluación del Plan ha sido realizada durante el año 2020 y ha estado condicionada por las dificultades surgidas por la pandemia COVID-19, que ha complicado e incluso impedido la realización de parte de las actividades previstas.

Para la realización de la evaluación se ha llevado a cabo una revisión de los indicadores incluidos en Plan de Amigabilidad 2017-2019, siendo necesario señalar el alto cumplimiento de las actuaciones previstas (superior al 95,2%), y en cuanto al grado de consecución de las metas, en el 90,9% de los casos este ha sido medio o alto.

Tabla 3.4.1. Evaluación de actuaciones Plan Madrid, ciudad amigable 2017-19.

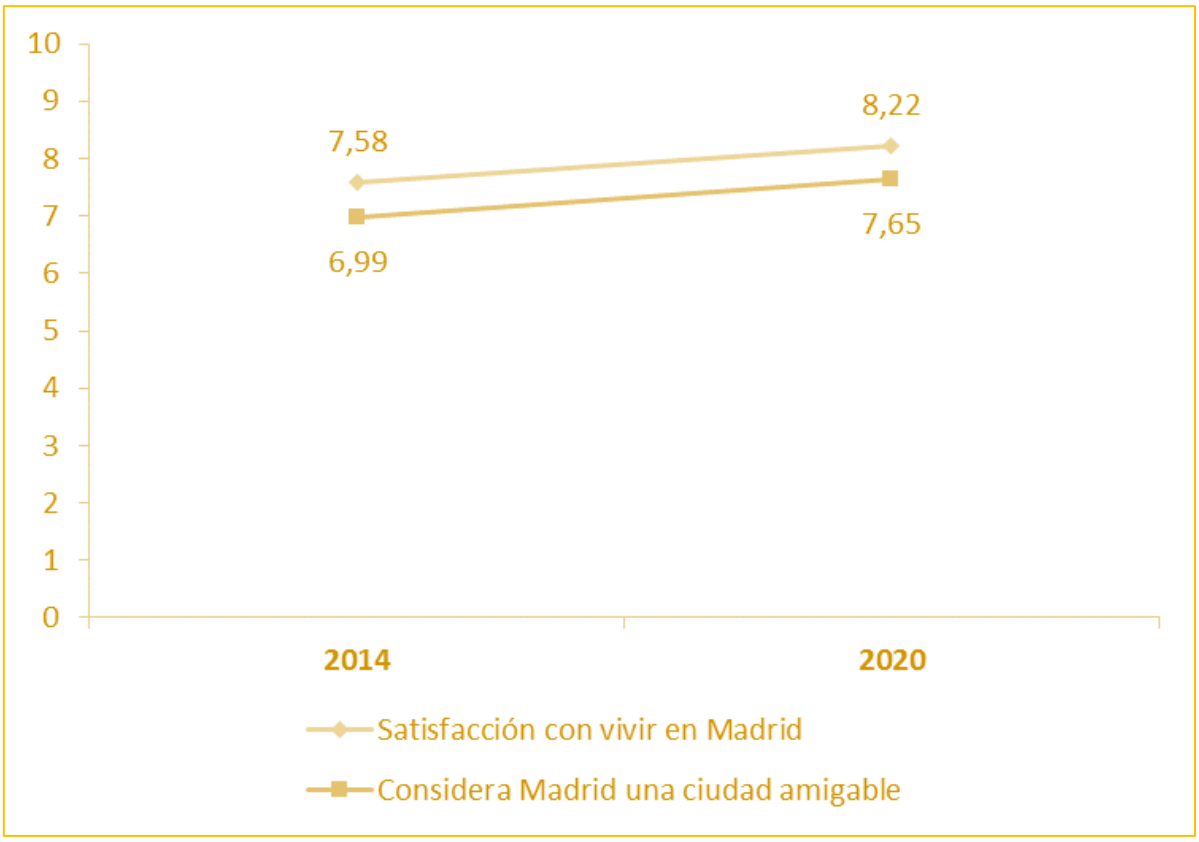
Actuaciones	Eje I: 52	Eje II: 70	Eje III: 23
Finalizadas	48	67	23
%	92,3	95,7	100

- Eje 1. Reformular el modelo de gobernanza en una ciudad que envejece.
- Eje 2. Fomentar la autonomía e independencia de las personas que envejecen promoviendo la permanencia en sus entornos.
- Eje 3. Avanzar en la garantía de participación y colaboración social de las personas que envejecen como agentes de cambio y protagonistas en la construcción de una sociedad del bienestar.

Se han realizado 2.400 encuestas telefónicas a personas mayores de 65 años, 10 grupos de discusión (4 con personas mayores y 6 con otros colectivos vinculados a las cuestiones que afectan al grado de amigabilidad de la ciudad: infraestructuras, comercio, seguridad y emergencias, cultura, transportes y servicios sociosanitarios); 8 entrevistas en profundidad a expertas/os y representantes del mundo asociativo de las personas mayores y 3 grupos focales y una encuesta a los miembros de la Comisión Técnica Extendida. Además, se han utilizado los datos de personas mayores de 65 años de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2019.

Cabe destacar que la gran mayoría de las personas encuestadas (en torno al 80%) se muestra satisfecha de vivir en Madrid y alrededor de un 70% la considera una ciudad amigable con las personas mayores. Respecto a los datos de 2014, aumentan ligeramente tanto la satisfacción como la consideración de la ciudad como amigable, con puntuaciones de 8,22 y 7,65 puntos, respectivamente.

Figura 3.4.2. Satisfacción vivir en Madrid



Tras la evaluación del citado Plan, para medir los progresos, identificar los éxitos y deficiencias persistentes y sugerir nuevas medidas a implementar, se inicia a finales de 2020 la elaboración del nuevo Plan de Acción 2021-2023. Para ello desde la Dirección General de Mayores se convoca a la Comisión Técnica Extendida, órgano clave para garantizar la transversalidad y operatividad del plan, integrado por personas que representan a las Direcciones Generales de todas las Áreas de Gobierno. Se celebran seis reuniones en el mes de diciembre de 2020, en las que se revisaron las posibles acciones y actuaciones de las distintas áreas, se expusieron su naturaleza y objetivos y se identificaron acciones y actuaciones susceptibles de una labor coordinada entre áreas o departamentos. En estas reuniones participaron también representantes del Consejo Sectorial de Personas Mayores, recogiéndose sus opiniones y sugerencias. Se revisaron posibles acciones en el marco de otros planes de política municipal, fundamentalmente los Acuerdos de la Villa y el Plan de Gobierno Municipal 2019-2023.

A continuación, se señalan algunas de las acciones que conseguirían mejorar la amigabilidad de la ciudad. El prisma de los técnicos municipales, la visión de las personas mayores representadas en el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la ciudad de Madrid y el paraguas del Plan de Gobierno unido a lo previsto en los Acuerdos de la Villa, orientarán el nuevo plan de acción.

Tabla 3.4.2. Acciones para mejorar la amigabilidad de Madrid con las personas mayores

Aspectos positivos	Áreas de mejora: acciones a desarrollar
Elevado **compromiso político** desde la firma de adhesión y la conformidad del Pleno, tanto en sus inicios como en su continuidad.	Respaldar al personal técnico participante en el proceso de trabajo del Plan desde las diferentes Áreas del Ayuntamiento.
Transversalidad conseguida con la puesta en marcha de una Comisión Técnica Extendida donde se incluye personal técnico de las diferentes áreas competenciales del Ayuntamiento, así como el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la ciudad de Madrid. La puesta en marcha de la Comisión Interáreas específica para el desarrollo del Plan de Acción. Y la alineación de este Plan con los diferentes Planes y Estrategias puestos en marcha en la ciudad de Madrid durante estos años	Repartir responsabilidades entre Áreas en el trabajo de desarrollo de las actuaciones. Compartir acciones y actuaciones entre las diferentes Áreas para promover en la práctica este trabajo en común.
Trabajo en red con el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la ciudad de Madrid y otros agentes.	Incorporar a otros actores de la ciudad en el diseño y puesta en marcha de acciones para la mejora de la amigabilidad. Ampliando el movimiento con la implicación de otras entidades públicas, privadas y sociales que forman parte del ecosistema de la ciudad.
Difusión del proyecto a través de los diferentes medios de los que dispone la ciudad para dar a conocer el proyecto dentro y fuera de Madrid (web, redes, jornadas).	Impulsar campañas de difusión del proyecto entre la ciudadanía general.
Efectividad en el **grado de ejecución** de las acciones y actuaciones incluidas en el Plan y el alto grado de consecución de las metas previstas.	Especificar metas en todos de los indicadores incluidos en el Plan.
La facilitación de la **implicación** de las personas que envejecen en la toma de decisiones de la ciudad desde la promoción de oportunidades culturales, de participación y de aprendizaje continuo.	Impulsar acciones para facilitar la implicación desde la inclusión en la toma de decisiones de asuntos que les afectan como en la consulta sobre servicios.
La promoción del **empoderamiento** con numerosos programas que fomentan la participación.	Aumentar los programas de representación en los órganos participativos, de empleo flexible, de servicios de orientación para la etapa de la jubilación, y para un mejor acceso a la información y a las TICs.

La promoción de una **imagen** de las personas mayores ajustada a la realidad, desde el trato y la capacitación de los profesionales, las familias y los establecimientos.	Promover la participación y reconocimiento de las personas mayores en la vida comunitaria de sus vecindarios. Realizar actuaciones para promover un cambio de imagen en los medios de comunicación. Favorecer la inclusión de programas que traten sobre el envejecimiento y las personas mayores en la educación pública.
Fomento de **entornos** para toda la vida, con un buen transporte público, principalmente el metro y el autobús de Madrid. Pero también la recogida de basuras y residuos.	Mejorar parques y espacios al aire libre, principalmente con la inclusión de baños públicos y aumentando su accesibilidad. Mejorar las aceras y las calles, desde su mantenimiento, su limpieza e incluyendo la instalación de bancos o lugares de descanso. Mejorar el entramado y la planificación de los carriles bici.
Promoviendo la **permanencia** en el entorno habitual gracias al desarrollo de servicios destinados a este efecto.	Promover la permanencia en el hogar a través de viviendas asequibles y accesibles e impulsando más las ayudas para su adaptación.
Favoreciendo la **prevención** de la vulnerabilidad desde las intervenciones realizadas por la policía, los bomberos, el SAMUR y los servicios de sanitarios del Ayuntamiento.	Impulsar la prevención teniendo en cuenta a las personas en situación económica desfavorable y promoviendo un mejor acceso a la información a las personas en riesgo de aislamiento
Promocionando el **voluntariado** y la participación social con diversos programas e iniciativas y apoyando a las organizaciones de voluntariado.	Incrementar las oportunidades de voluntariado entre las personas mayores.
Favoreciendo la **solidaridad** entre generaciones desde el apoyo de las familias y de los establecimientos. Promoviendo la participación de las personas mayores en todos los eventos públicos de Madrid.	Aumentar las actividades compartidas con familias y diferentes generaciones.

3.4.1.2. Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid

Su finalidad es canalizar la participación de las personas mayores, a través de las asociaciones más representativas en la Ciudad de Madrid.

Se estructura en: Pleno, Comisión Permanente y grupos de trabajo.

El Pleno del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid está integrado por la Presidencia, Vicepresidencia y Vocales (hasta un máximo de treinta, distribuidos en cinco grupos). La Secretaría es ejercida por un funcionario/a municipal.

Figura 3.4.3. Reglamento del Consejo Sectorial de Mayores

A la Comisión Permanente le corresponde ejecutar los acuerdos del Pleno y coordinar todas las actividades del Consejo.

El 24 de junio de 2020 se lleva a cabo La Constitución del Plenario del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid donde se presentan las candidaturas a la Vicepresidencia y a la Comisión Permanente. Siendo elegido como vocal para ocupar la Vicepresidencia, D. Juan Manuel Martínez Gómez, titular de CEOMA (Confederación Española de Organizaciones de Mayores). Así como los miembros de la Comisión Permanente, 1 representante del Ayuntamiento de Madrid (AG Obras y Equipamientos. Oficina de Accesibilidad); 2 representantes de Organizaciones de mayores (FRAVM (Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid) y Unión de Jubilados y Pensionistas de Madrid de UGT (UJP-UGT Madrid); 1 representante de Órganos de participación (consejos), Consejo de las Mujeres de Madrid.

El 4 de noviembre en la reunión del Pleno se recogen las propuestas para los grupos de trabajo del Consejo Sectorial. Recibiéndose peticiones para los siguientes grupos: Servicios de Proximidad y Alternativas Habitacionales, Seguridad Vial, Ciudades Amigables (2 grupos), Soledad no Deseada y Centros Municipales de Mayores.

3.4.1.3. Opinión y calidad

El servicio de control de calidad de los programas y servicios para mayores incluye, además de la valoración de estándares o las encuestas, una parte importante de evaluación cualitativa, grupos de mejora, comparativas de servicios y sesiones informativas para técnicos municipales.

Se incluye en este apartado lo relativo a satisfacción y opinión, ya que consideramos que es una fuente inestimable de información que permite conocer la calidad de los servicios en todas sus vertientes y mejorar los mismos; y con ello la calidad de vida de quienes los están utilizando o puedan hacerlo en un futuro.

Se ha realizado un control de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios del Ayuntamiento de Madrid, realizándose un análisis de calidad de los siguientes servicios para mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio, Centros de Día, Teleasistencia Domiciliaria, y Producto de Apoyo.

Dentro del programa de calidad se hace también la evaluación de las cuatro cartas de servicios existentes en relación con las personas mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante

SAD), Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD), Centro de Día (en adelante CD) y Centro Municipal de Mayores (en adelante CMM).

La certificación de nuestras cuatro Cartas de Servicios requiere una recopilación exhaustiva de aquellos indicadores de las cartas que tienen que ver con la estructura y organización de los mismos, con el objetivo de realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos y de aplicar medidas correctivas.

Además, anualmente los datos son registrados en el Portal de Datos Abiertos, apartado Calidad y Evaluación dependiente de la Dirección General de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid. Asimismo, se procede a la elaboración del informe anual correspondiente, que recoge el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, las modificaciones en el texto de la Carta y en los compromisos e indicadores que se establezcan y las áreas de mejora. A partir de este documento, se elaborará el nuevo texto de la Carta.

En octubre de 2020, CAMARA CERTIFICA de acuerdo a las Normas UNE 93200:2008 ha llevado a cabo la evaluación y nueva certificación de la Cartas de los cuatro grandes servicios (Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria, Centros de Día y Centros Municipales de Mayores), con resultados muy satisfactorios.

Otra de las acciones del programa de calidad es la actualización anual del Catálogo de Buenas Prácticas de Madrid, que se realizan desde nuestra Dirección General; entre otras, la descrita a continuación.

La opinión de las personas mayores también cuenta

Nuestra buena práctica es haber incorporado en los procesos de control de calidad, la participación activa, tanto de las personas usuarias de los servicios, como la de sus cuidadores/as y familiares. Su participación, como titulares de derechos y también de responsabilidades, resulta imprescindible y es, en sí misma, un derecho.

La opinión de las personas mayores y su experiencia directa como persona usuaria aportan un caudal de información muy interesante. Su valoración ha de servirnos para reflexionar sobre nuestras actuaciones, a la vez que impulsa su propia reflexión, de manera que pueden convertirse en detractores o auténticos embajadores al difundir lo que consideran recomendable.

Desde el año 2009, se muestran los resultados de satisfacción con la valoración global y recomendación de los servicios que apoyan la permanencia de la persona mayor en el domicilio y de promoción al envejecimiento activo. Un alto grado de satisfacción y recomendación hacen de nuestras personas usuarias verdaderos aliados en la difusión de los mismos.

Es importante saber los beneficios obtenidos por las personas usuarias. Podemos señalar como dos pilares básicos: seguridad y compañía.

Tabla 3.4.3. Seguridad y compañía

Beneficios obtenidos	Seguridad									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	2020
TAD	9,6	9,3	8,21		8,66	8,20		8,86		
CDM		9	7,27	7,85		8,94	8,62	7,86		
CDC		9,1								
SAD		8,5	7,91	6,98		7,90	7,97	8,10	8	7,79

TAD: Teleasistencia Domiciliaria. CDM: Centro de Día Municipales. CDC: Centros de Día Concertados. SAD: Servicio de Ayuda a Domicilio

Beneficios obtenidos	Compañía									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	2020
TAD	9,1	8,7	8		7,59	6,79		8,53		
CDM		9,1	7,29	7,92		8,97	8,70		8,3	
CDC		8,8								
SAD		6,4	7,76	6,85		7,65	7,56	7,76	7,8	7,66

TAD: Teleasistencia Domiciliaria. CDM: Centro de Día Municipales. CDC: Centros de Día Concertados. SAD: Servicio de Ayuda a Domicilio

Durante 2009-2020 se han realizado 53.025 encuestas a personas usuarias mayores y sus familias, que han aportado 15.264 sugerencias. Este sistema nos permite conocer de una manera cercana la realidad percibida por las personas usuarias de nuestros programas. Este año por la situación de la pandemia por COVID-19 los Centros Municipales de Mayores han estado cerrados y no se han realizado encuestas de opinión.

Tabla 3.4.4. Valoración de los servicios de apoyo para permanencia en domicilio

Valoración global y grado de recomendación de los 3 grandes servicios de apoyo a la permanencia en el domicilio												
Opinión general												
Servicio	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TAD	9,5	9,7	9,6	8,25		8,95	8,7	9,4	9,37	9,25	9,6	9,45
CDM	**8,6**		**8,8**	7,61	**8,0**		**9,04**	8,7	8,81	8,58	8,8	
CDC		**8,5**		7,57								
SAD	8,7		8,6	8,29	7,47		8,2	8,07	8,44	8,31	8,5	8,27
Grado de recomendación												
Servicio	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TAD	97%	99,8%	99%	99,3%		96,2%	96,8%	99,1%	97,5%	97,4%	96%	97,8%
CDM	96%		94%	96,8%	97,7%		97,2%	97,7%	96,4%	97,5%	96,2%	
CDC		95,2%		97,8%								
SAD	99%		97%	97,4%	97,2%		95,5%	96,4%	95,3%	93,1%	93,9%	96,6%

TAD: Teleasistencia Domiciliaria. CDM.: Centros de Día Municipales. CDC.: Centros de Día Concertados. SAD: Servicio de Ayuda a Domicilio

La mera observación del número de sugerencias nos da una valiosa información de la adecuación del servicio a las necesidades o expectativas, aunque la comparación entre ellos no parece una buena idea, dada su diferente complejidad.

3.4.1.4. Centros Municipales de Mayores. Servicios integrados en ellos Centros Municipales de Mayores

Los Centros Municipales de Mayores son equipamientos de Servicios Sociales, creados y sostenidos por el Ayuntamiento de Madrid, dependientes de las Juntas Municipales de Distrito,

dirigidos a estimular y promover todo tipo de actividades socio-culturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, fomentando la convivencia y la participación de las personas mayores.

Tabla 3.4.5. Actividades y servicios en los Centros Municipales de Mayores

Distritos:	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral	Moncloa	Latina	Carabanchel	Usera	Pte. Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa Vallecas	Vicalvaro	S. Blas	Barajas	TOTAL
Nº de centros	4	2	3	2	3	3	2	6	4	4	5	7	7	3	8	7	8	2	2	5	3	90
Servicios de los que Disponen																						
- Podología	4	2	3	1	3	3	2	5	4	4	5	7	4	3	7	5	7	2	2	5	2	80
- Peluquería	3	2	2	0	3	2	2	5	4	4	5	7	7	3	8	6	2	2	2	4	1	74
- Comedor	4	2	2	1	2	3	1	5	4	3	5	7	5	3	7	1	8	2	2	2	1	70
- Cafetería	4	1	2	0	3	3	2	6	4	4	5	7	7	3	7	7	8	2	2	3	2	82
- Gimnasio	3	2	2	1	2	2	1	5	3	4	5	7	4	3	2	5	8	2	2	3	2	68
- Salón actos	1	0	0	1	1	1	0	0	1	2	4	0	0	2	1	3	2	0	2	1	0	22
- Biblioteca	4	1	1	1	2	2	2	4	4	2	5	6	6	3	4	2	6	0	2	4	2	63
- Aula de Informática	4	2	4	2	3	3	2	6	5	4	5	7	7	3	6	6	8	2	4	5	3	91

Nota: *Debido a la situación de Pandemia por el COVID-19, en los Centros de Mayores Municipales el 6 de marzo de 2020, se adoptan medidas de Salud Pública, que suponen la suspensión del ejercicio de actividades de los Centros, Estos han permanecido cerrados sin perjuicio de que se hayan mantenido en algún tipo de actividades, talleres online o de forma telemática durante todo el 2020, hasta que se permita su reapertura.*

3.4.1.5. Tarjeta madridmayor.es

La tarjeta madridmayor tiene como finalidad:

- Acreditar a la persona titular como socia de su Centro Municipal de Mayores de referencia.
- Facilitar el acceso a una serie de servicios y bienes, en condiciones ventajosas respecto al resto de la población. Es lo que se conoce como el Programa de Beneficios Sociales.

Total de personas socias 2020, titulares de la tarjeta madridmayor.es	333.941

Se produce un detrimento de **9.068 nuevas personas socias**, respecto al año 2019, justificado por el cierre de los Centros debido a la situación de la pandemia.

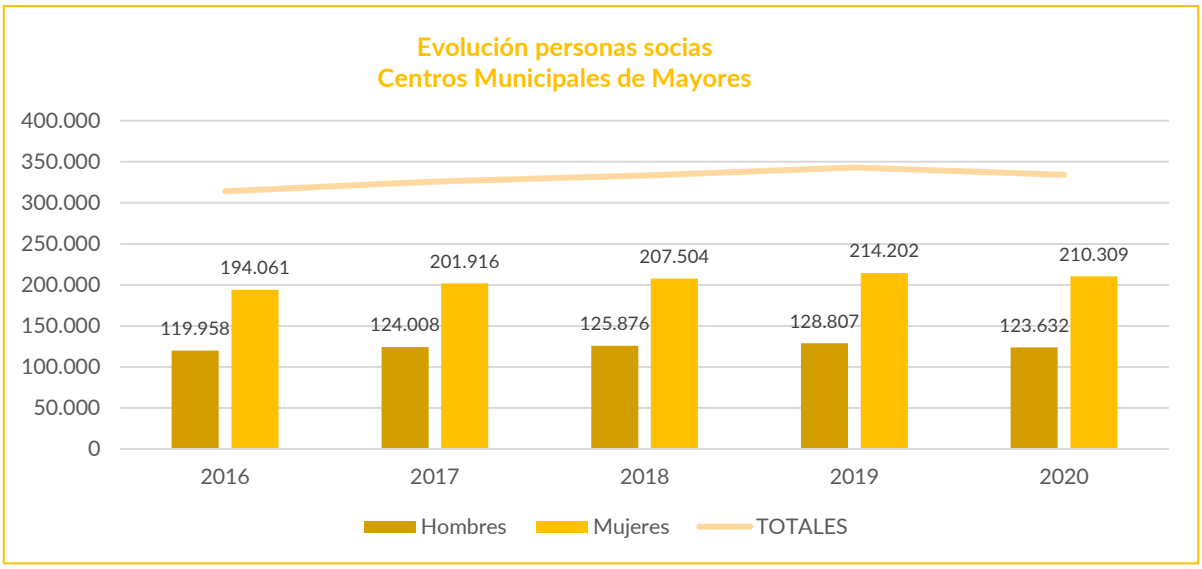


Tabla 3.4.6. Personas socias titulares de la tarjeta por distrito y CMM:

Distrito Centro Municipal de Mayores	Hombres	Mujeres	Totales
CENTRO	2.724	5.331	8.055
ARGANZUELA	5.838	10.057	15.895
RETIRO	5.544	10.240	15.784
SALAMANCA	3.397	7.692	11.089
CHAMARTIN	4.002	8.031	12.033
TETUAN	4.612	8.643	13.255
CHAMBERI	3.427	7.708	11.135
FUENCARRAL-EL PARDO	11.019	17.518	28.537
MONCLOA-ARAVACA	4.339	7.997	12.336
LATINA	9.343	14.661	24.004
CARABANCHEL	9.012	14.609	23.621
USERA	4.911	8.638	13.549
PUENTE DE VALLECAS	10.242	16.406	26.648
MORATALAZ	5.935	9.918	15.853
CIUDAD LINEAL	10.381	17.811	28.192
HORTALEZA	7.380	11.605	18.985
VILLAVERDE	6.674	10.341	17.015
VILLA DE VALLECAS	3.870	5.712	9.582
VICALVARO	3.243	4.684	7.927
SAN BLAS	5.638	9.579	15.217
BARAJAS	2.101	3.128	5.229
TOTALES	123.632	210.309	333.941

3.4.1.6. Programa de beneficios sociales

A través de esta iniciativa las personas mayores que dispongan de la tarjeta madridmayor.es podrán disfrutar de las ventajas y beneficios que los comercios, establecimientos y entidades colaboradoras pongan a su disposición. Durante el año 2020 no se ha firmado ningún acuerdo nuevo, contando con un total de **3.775 acuerdos.**

3.4.1.7. Espacios-Aulas Informáticas

En la actualidad hay un total de 91 aulas informáticas ubicadas en 87 Centros Municipales de Mayores.

Total Aulas en CMM con Mantenimiento y equipos del IAM	91

3.4.1.8. TaxiLuz

Este evento se organizó entre la cadena hotelera Four Seasons y la entidad Mohari, con la colaboración voluntaria de 134 taxistas. El objetivo fue que las personas mayores pudieran ver la iluminación navideña con el apoyo de taxis, haciendo un recorrido por las principales calles con iluminación navideña. El Ayuntamiento de Madrid facilitó, en coordinación con los distritos las personas mayores que participaron en dicho evento.

El evento tuvo lugar el 29 de diciembre con la siguiente participación:

Nº Distritos	20
Nº Personas usuarias de los CMM	248
Nº Taxis	134

3.4.1.9. Podología en Centros Municipales de Mayores

Desde el año 1997, el Colegio Profesional de Podólogos de la Comunidad de Madrid colaboraba con el Ayuntamiento de Madrid para la prestación de asistencia podológica en Centros Municipales de Mayores, con el fin de contribuir a mejorar el bienestar de las personas mayores.

El servicio ha estado en funcionamiento hasta el 7 de marzo 2020, fecha en la que cerraron los Centros Municipales de Mayores, debido a la pandemia.

ATENCIONES PRESTADAS (hasta febrero 2020)	17.659
PRECIO DEL SERVICIO	9,05 €
APORTACIÓN ANUAL AYTO. CONVALIDACIÓN DE GASTO	7.920,18 €
APORTANCIÓN ANUAL PERSONAS USUARIAS (HASTA NOVIEMBRE)	**159.813,55 €**

En el año 2020 se ha prestado el servicio de Podología a los 21 Distritos, en 80 Centros Municipales de Mayores.

Tabla 3.4.7. Personas usuarias por distrito

Distrito	Totales
Centro	526
Arganzuela	306
Retiro	877
Salamanca	359
Chamartín	543
Tetuán	748
Chamberí	400
Fuencarral	2.244
Moncloa-Aravaca	1.466
Latina	709
Carabanchel	1.232

Distrito	Totales
Usera	1.063
Puente de Vallecas	1.705
Moratalaz	546
Ciudad Lineal	1.473
Hortaleza	999
Villa de Vallecas	270
Vicálvaro	248
San Blas	666
Barajas	421
Villaverde	858
Totales	17.659

3.4.1.10. Colaboración con el Área de Seguridad y Emergencias. Instituto Municipal de Consumo. Programa "Las personas mayores y el consumo"

El objetivo del programa es facilitar a las personas mayores la adquisición de conceptos claros sobre su propia condición de consumidor, sus derechos y obligaciones, y el funcionamiento de la sociedad de consumo, así como de los mecanismos de que dispone para actuar como consumidor informado.

"Las personas mayores y el Consumo" 2019	
Distritos participantes	21
Centros Municipales de Mayores	21

3.4.1.11. Charlas taller para el manejo de smartphones "SECOT"

SECOT y Fundación Vodafone España han colaborado un año más en la impartición de talleres sobre el uso de los *smartphones* y aplicaciones dirigidas a personas mayores, con una nueva edición del programa "Sácale partido a tu Smartphone".

Desde el Ayuntamiento se ha facilitado la impartición de este tipo de talleres en Centros Municipales de Mayores a través de mayores "senior" que enseñan a otras personas mayores en manejo de *smartphones* con contenido teórico y dinámico.

Tabla 3.4.8. Datos por CMM

Distrito	Centro	Nº de talleres	Nº de participantes
Ciudad Lineal	CMM Manuel Alexandre	4	75
	CMM Príncipe de Asturias	4	36
	CMM Carmen Laforet	4	53
Chamartín	CMM Castilla	1	16
	CMM Prosperidad	1	20
	CMM Nicolás Salmerón	1	15
	CMM Castilla	1	18

3.4.2. Ejercicio como exponente de actividad social y saludable

No hay duda de que el ejercicio es uno de los pilares básicos para envejecer bien. A sus bondades sobre el ámbito físico, se unen beneficios en el plano psicológico y social (sobre todo si se trata de una actividad grupal).

Conscientes de esto, se promueve el ejercicio en distintos dispositivos municipales, principalmente equipamientos deportivos y centros para personas mayores.

Como complemento a esa actividad, disponemos del programa de ejercicio al aire libre y la fisioterapia preventiva (esta última dirigida a colectivos con ciertas limitaciones funcionales).

3.4.2.1. Programa de ejercicio físico al aire libre "moverse es cuidarse"

El programa va dirigido a una población mayor de 60 años, prioritariamente con escasos hábitos en la práctica de ejercicio o con vida sedentaria, pero también para aquellos que ya están realizando otra actividad física. Tiene una periodicidad semanal de una hora y siempre está dirigido por personal cualificado.

Como objetivo final sería hacer del ejercicio un hábito de vida en la población mayor y, entre otros, promover la sociabilización y el fomento de las relaciones personales.

Desde el 1 de febrero hasta el 11 de marzo de 2020, momento en el que la actividad tuvo que ser suspendida como consecuencia de la pandemia, se han llevado a cabo un total de 219 sesiones de una hora de duración en diferentes parques de la capital.

Este año se han realizado 37 grupos de ejercicio al aire libre en 19 distritos, con la participación de un total de 1.106 personas usuarias en el mes de febrero y 1.134 en marzo: (205 hombres y 929 mujeres).

Las actividades han sido dirigidas por monitores/as con la titulación de Técnico Superior en Actividades Físicas y Deportivas (TAFAD).

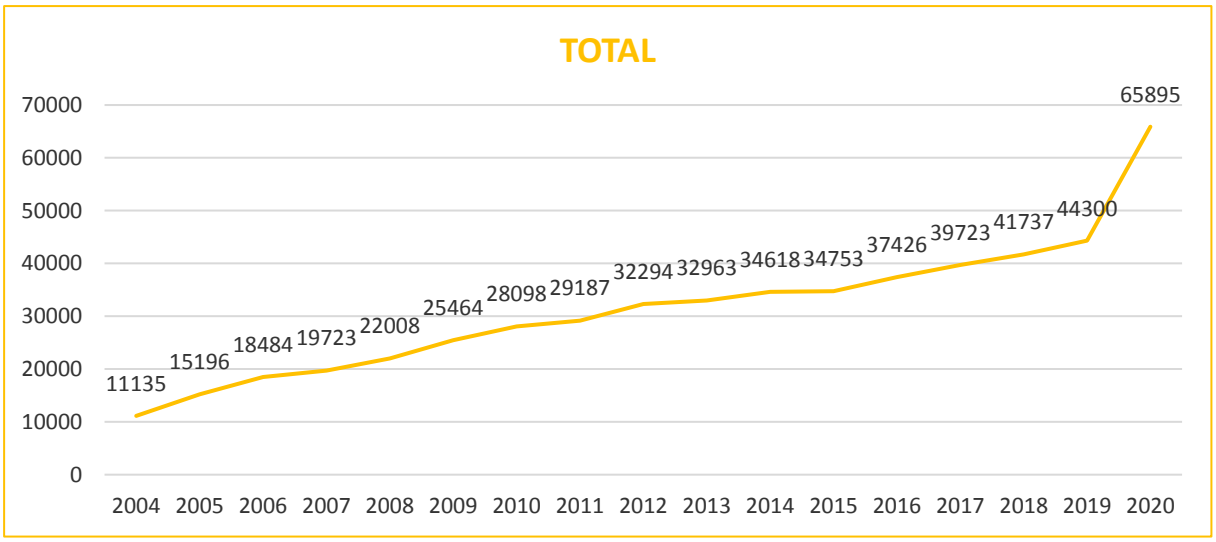
A partir del 30 de marzo de 2020 se realizaron contactos con las personas usuarias por parte del personal del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo, con un protocolo diseñado a tal fin.

Se realizó un seguimiento telefónico con la finalidad de conocer la situación de las personas usuarias del programa y su entorno más cercano, valorar la existencia de alguna necesidad sobrevenida (social, socio sanitaria, soledad o duelo) y buscar las posibles soluciones. Además, en todas las llamadas de seguimiento se hizo difusión de las medidas preventivas frente al COVID19, basadas en la información facilitada por los organismos competentes en materia sanitaria.

3.4.2.2. Observatorio de plazas de actividad física

Se lleva un registro de plazas ofertadas tanto en centros deportivos como en centros de mayores, en ambos casos, específicas para personas mayores. En lo correspondiente al año 2020 se cuenta en los Centros Municipales de Mayores con un total de 65.895 plazas en diferentes modalidades de actividad física, el número de plazas ha subido considerablemente ya que, a consecuencia de la pandemia y el cierre de los CMM, algunos distritos convirtieron algunas actividades físicas a modalidad online, siendo plazas presenciales 43.907 y online 21.988.

Figura 3.4.4. Evolución de las plazas de actividad física



Las plazas ofertadas para mayores en las instalaciones deportivas municipales son 17.611 entre plazas de actividad física y actividad acuática (datos cedidos por la Dirección General de Deportes). Si esta cifra la sumamos a la cifra anterior de los Centros Municipales de Mayores, nos da una cifra global de 83.506 plazas municipales para mayores y una ratio de 12.5 plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio.

3.4.2.3. Servicio de Fisioterapia Preventiva

Esta actividad tiene como finalidad mejorar la capacidad personal de las personas mayores evitando y/o retrasando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal de mantenimiento.

La atención se realiza en los Centros Municipales de Mayores, en grupos configurados entre 10 y 15 personas y el personal técnico que realiza esta actividad es un fisioterapeuta.

Tabla 3.4.9. Datos del Servicio

Indicadores 2020	Datos	%
Coste total del servicio	85.232,89 €	100,00%
Financiación Ayuntamiento de Madrid	40.963,38 €	48,06%
Aportación personas usuarias	44.269,51 €	51,94%
Nº de centros donde se desarrolla	32	
Nº de distritos	17	
Personas usuarias atendidas	1936	
Nº de altas	93	
Nº de bajas	112	

Nota: *Debido a la situación de Pandemia por el COVID-19 que derivó en el cierre de todos los Centros de Mayores Municipales el 13 de marzo, este servicio fue suspendido en esta fecha, sin que pudiera renovarse a lo largo del año 2020. Los datos expuestos son los correspondientes a los meses de puesta en marcha del servicio.*

3.4.3. Vivienda y convivencia

Aunque de escasa repercusión numérica, existen alternativas habitacionales que merece la pena señalar.

3.4.3.1. Apartamentos Municipales para Mayores

Los Apartamentos para personas mayores son un equipamiento de Servicios Sociales de carácter residencial destinado a personas válidas, que carecen de vivienda y de los recursos necesarios tanto económicos como familiares y sociales para acceder a ella.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- Apartamentos San Francisco: 41 apartamentos para personas mayores con capacidad para 68 personas. Distrito Centro.
- Apartamentos Retiro: 25 apartamentos para personas mayores con capacidad para 32 plazas. Distrito Retiro.

Tabla 3.4.10. Datos de ocupación de los Apartamentos San Francisco

Apartamentos San Francisco	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	68		
Personas Atendidas	68	25	43
Plazas ocupadas a diciembre	64	25	39
Nº de Altas	3	1	2
Nº de Bajas	7	1	6

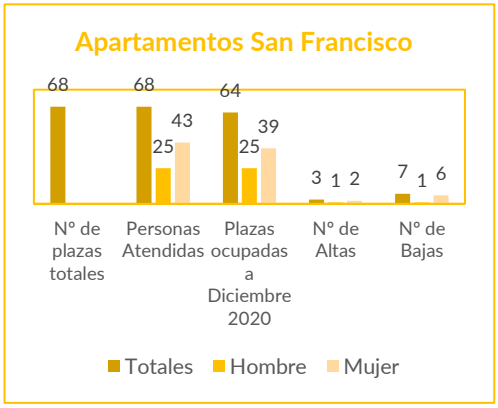
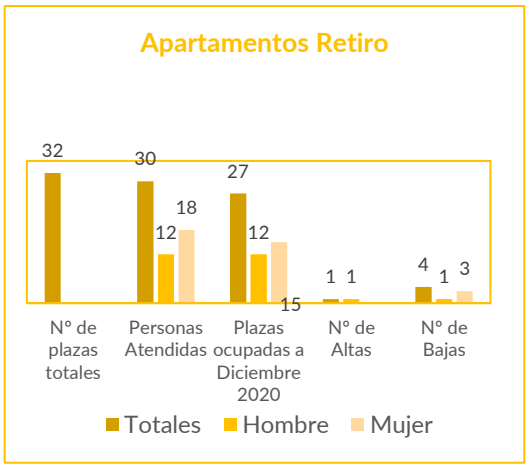


Tabla 3.4.11. Datos de ocupación de los Apartamentos Retiro

Apartamentos Retiro	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	32		
Personas Atendidas	30	12	18
Plazas ocupadas a	27	12	15
Nº de Altas	1	1	
Nº de Bajas	4	1	3



3.4.3.2. Recurso de emergencia de alojamiento de emergencia temporal y de atención sociosanitaria para personas mayores en situación de soledad sobrevenida y necesidad de seguridad como consecuencia de la pandemia del COVID-19 en la ciudad de Madrid.

Este recurso residencial surge como respuesta a la necesidad de proporcionar un alojamiento temporal y alternativo, que cubriera las necesidades de atención, cuidado personal y seguridad de las personas mayores en situaciones de emergencia sanitaria y social producida a raíz de la pandemia.

Dicho recurso, con 75 plazas, estuvo funcionando desde el 24 de abril hasta el 15 de junio de 2020.

Se produjeron un total de 81 solicitudes, procedentes de la Dirección General de Mayores, Centros de Día, Centros de Servicios Sociales, Centros Sanitarios y otros recursos, de las cuales, tras valoración por equipo sanitario y social, 50 fueron altas.

Tabla 3.4.12. Datos de ocupación del alojamiento de emergencia temporal

Recurso alojamiento temporal	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	75		
Abril		2	2
Mayo		12	31
Junio		1	2
Total ocupación	50	15	35

3.4.3.3. Programa de convivencia intergeneracional "CONVIVE"

Es un programa de solidaridad intergeneracional cuyo objetivo principal es potenciar las relaciones entre personas mayores de 65 años o más, y jóvenes estudiantes universitarios en un clima de convivencia. Se pretende con ello que puedan compartir no solo la vivienda, sino mucho más aspectos: conocimientos, experiencias o emociones, en el seno de una relación de ayuda.

Su carácter marcadamente social fomenta la solidaridad entre las dos generaciones, así como la comunicación y el intercambio de experiencias; proporciona ayuda para atenuar el problema de

soledad de las personas mayores; y facilita alternativas de alojamiento a los jóvenes universitarios (algo de especial utilidad para los que acceden desde fuera de Madrid), promoviendo y facilitando relaciones de ayuda mutua entre generaciones.

Este programa se gestiona en virtud de los convenios de colaboración firmados con la entidad Solidarios para el Desarrollo y con siete Universidades madrileñas: Complutense, Autónoma, Politécnica, Rey Juan Carlos, Carlos III, de Alcalá y Pontificia Comillas. Las universidades dan publicidad al programa e informan a los estudiantes. La ONG Solidarios para el Desarrollo gestiona el programa, y establece y sigue las convivencias. Desde los Departamentos de Servicios Sociales se trata de difundir el programa e identificar potenciales de las personas beneficiarias.

Debido a la situación provocada por la pandemia de la COVID-19, y el posterior primer estado de alarma decretado por el gobierno y la situación de confinamiento estricto que esto provocó en Madrid desde el 15 de marzo de 2020 y que se alargó hasta el 21 de junio de 2020, se imposibilitó la realización de ninguna convivencia entre personas mayores y estudiantes universitarios durante ese periodo. El equipo técnico ha estado realizando un seguimiento telefónico continuo de las convivencias activas y asegurándose que todas las personas mayores cuya convivencia finalizaba, estaban con todos los apoyos necesarios (familiares, de servicio y técnicos) para sobrellevar la situación de confinamiento.

En 2020 se han alcanzado 85 convivencias. No se ha podido alcanzar el objetivo planteado de las 120 convivencias por no contar con suficientes personas mayores solicitantes que cumplan con el perfil necesario. A todas las personas mayores que se han interesado y cumplían los requisitos se les ha incluido en el programa y han iniciado una convivencia

Se realizó un encuentro on-line entre las personas participantes del programa, en el mes de diciembre, con una asistencia de 22 asistentes.

El grado de satisfacción con las personas beneficiarias obtenidos por la participación en el programa es alto, con una valoración media de 9,1/10 por parte de las personas mayores y de 9,2/10 por parte de los estudiantes.

Las personas mayores y los estudiantes han resaltado fundamentalmente el valor de la compañía que aporta el programa y la tranquilidad de contar con alguien por la noche.

3.4.4. Sensibilización

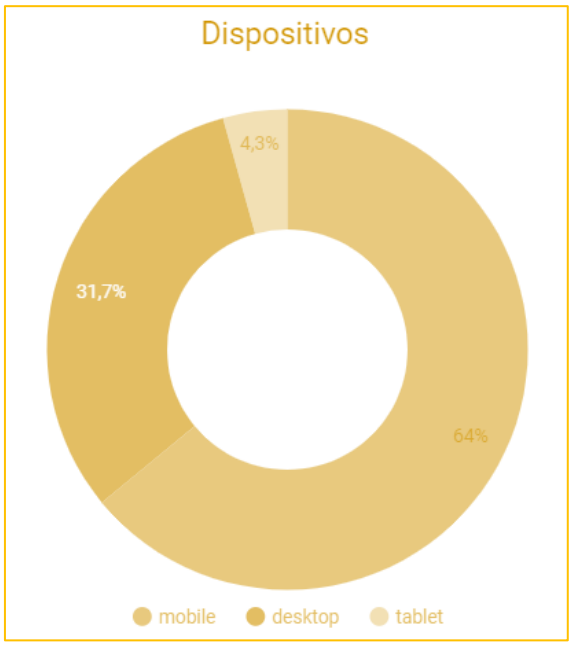
El objetivo es integrar el trabajo de atención con el de sensibilización en materias de envejecimiento activo, fragilidad y vulnerabilidad de las personas mayores. El mensaje se dirige a la ciudadanía o a grupos de población específicos como son las personas mayores, cuidadoras o agentes intermedios, poniendo en marcha los medios más oportunos de información.

Estas actividades promueven la sensibilización de la ciudadanía sobre temas que afectan directamente a nuestros mayores: actitudes, aptitudes, valores, estilos de vida generadores de salud, recursos que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio, y en especial las situaciones de necesidad social, abandono y negligencia. Una de las herramientas es el portal ‘Mayores’ alojado en www.madrid.es.

Figura 3.4.5. Portal web MAYORES

El portal ha tenido en 2020 un total de 75.106 personas usuarias, en 65.673 sesiones, que han visitado 171.334 páginas (Fuente Dataestudio).

Figura 3.4.6. Dispositivos de conexión al Portal MAYORES



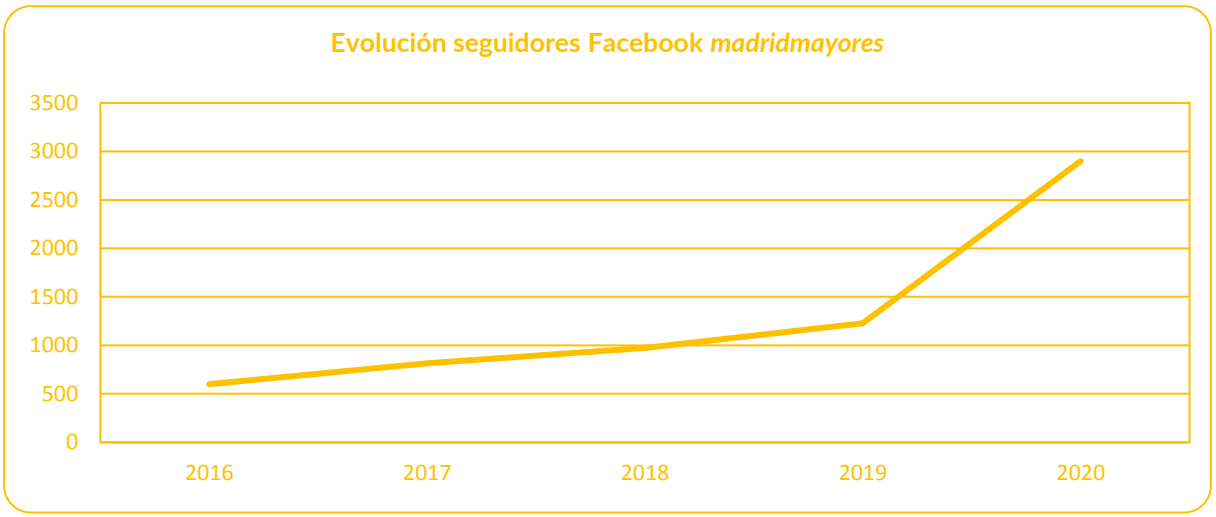
En cuanto a la red social Facebook *madridmayores'* en 2020 se alcanzó la cifra de 2.900 seguidores.

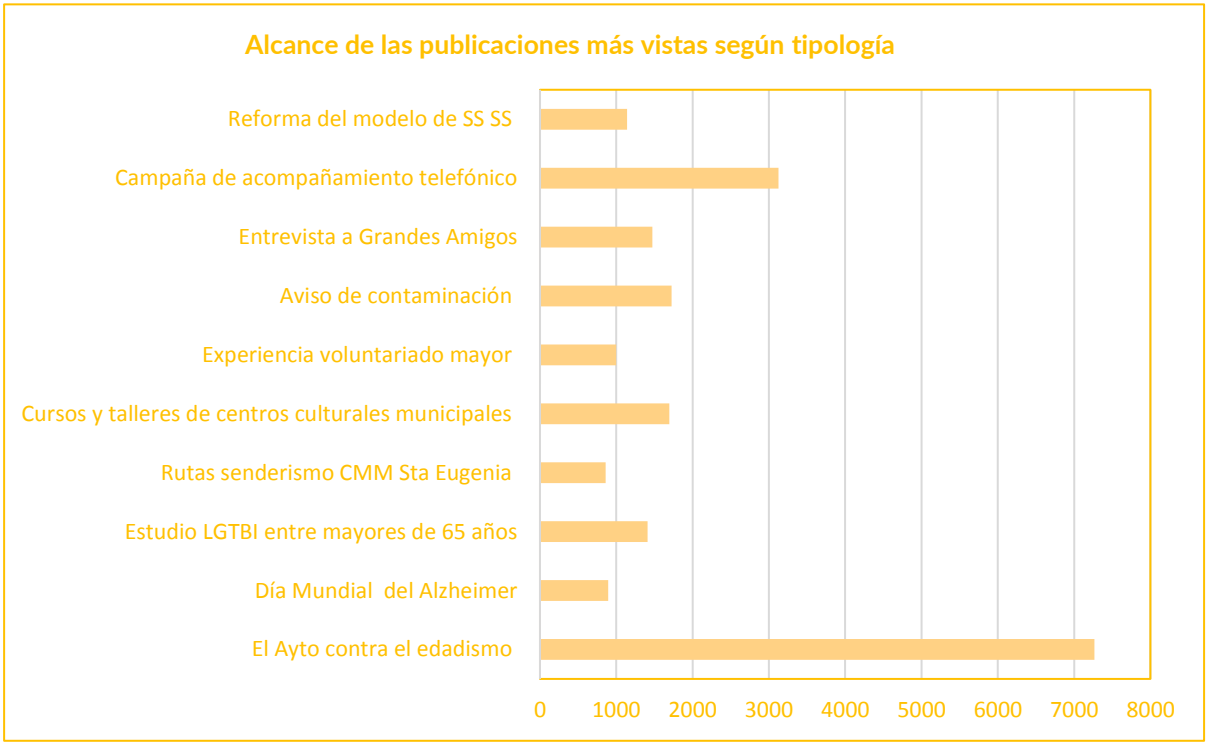
Durante los meses de confinamiento por la pandemia por coronavirus se publicaron noticias de contenido específico con recomendaciones para las personas mayores, que tuvieron que permanecer en sus domicilios y sobre los recursos disponibles para afrontar mejor esta situación.

Se ha hecho hincapié en informar sobre las campañas de voluntariado llevadas a cabo en Madrid, dirigidas a las personas mayores que vivían solas, y que podían ayudarles a encontrarse más acompañados y apoyadas. Se han ofrecido recomendaciones de seguridad, de prevención contra el coronavirus y de medidas higiénicas sanitarias a adoptar, así como sobre los recursos para las personas mayores disponibles durante la pandemia.

Se ha continuado publicando información de diversa tipología de interés: ocio y cultura, igualdad, prestaciones sociales, derechos, buen trato, edadismo, salud y calidad de vida, vulnerabilidad y soledad, cuidados, fomento del envejecimiento activo, experiencias intergeneracionales, etc.

Figuras 3.4.7. Seguidores y publicaciones Facebook *madridmayores*





Este año se ha realizado la campaña de sensibilización "*Juntos, todo por descubrir con las personas mayores*", con la que se pretende difundir entre todas las generaciones una imagen de las personas que envejecen ajustada a la realidad, y la campaña "*Establecimientos amigables con las personas mayores*" para fomentar el trato adecuado y amigabilidad de los establecimientos de proximidad con las personas mayores. Se ha realizado difusión de ambas en la red social mediante la publicación de diversos post, entrevistas e infografías.

3.4.5. Prevención de la soledad

Son múltiples las acciones encaminadas a paliar los sentimientos de soledad o a proporcionar acompañamiento a quienes viven solos. Muchas de ellas están recogidas aquí, en el bloque de

envejecimiento activo, ya que los Centros Municipales de Mayores (CMM) y otros programas grupales tienen un claro carácter preventivo. Los CMM tienen un carácter socializador y favorecen las relaciones, pero otros servicios también proporcionan compañía. Pero los servicios de apoyo domiciliario son claves fundamentales de apoyo, sobre todo si hay algún tipo de riesgo. Es el caso de la Teleasistencia, un claro exponente de apoyo a quienes viven solos.

Hay otros grupos de posible riesgo, recibidos a través de la Mesa de Vulnerabilidad procedentes de los diferentes Servicios y los diferentes Departamentos de la Dirección General de Mayores, que tras valorar y si no se detecta otro tipo de necesidad o, aun existiendo, se encuentra cubierta por SS.SS de distrito, se someten a screening para identificar soledad no deseada mediante entrevista telefónica para conocer la presencia de factores de riesgo y factores protectores, valorar el equilibrio entre ambos, su interacción y reversibilidad o no del riesgo.

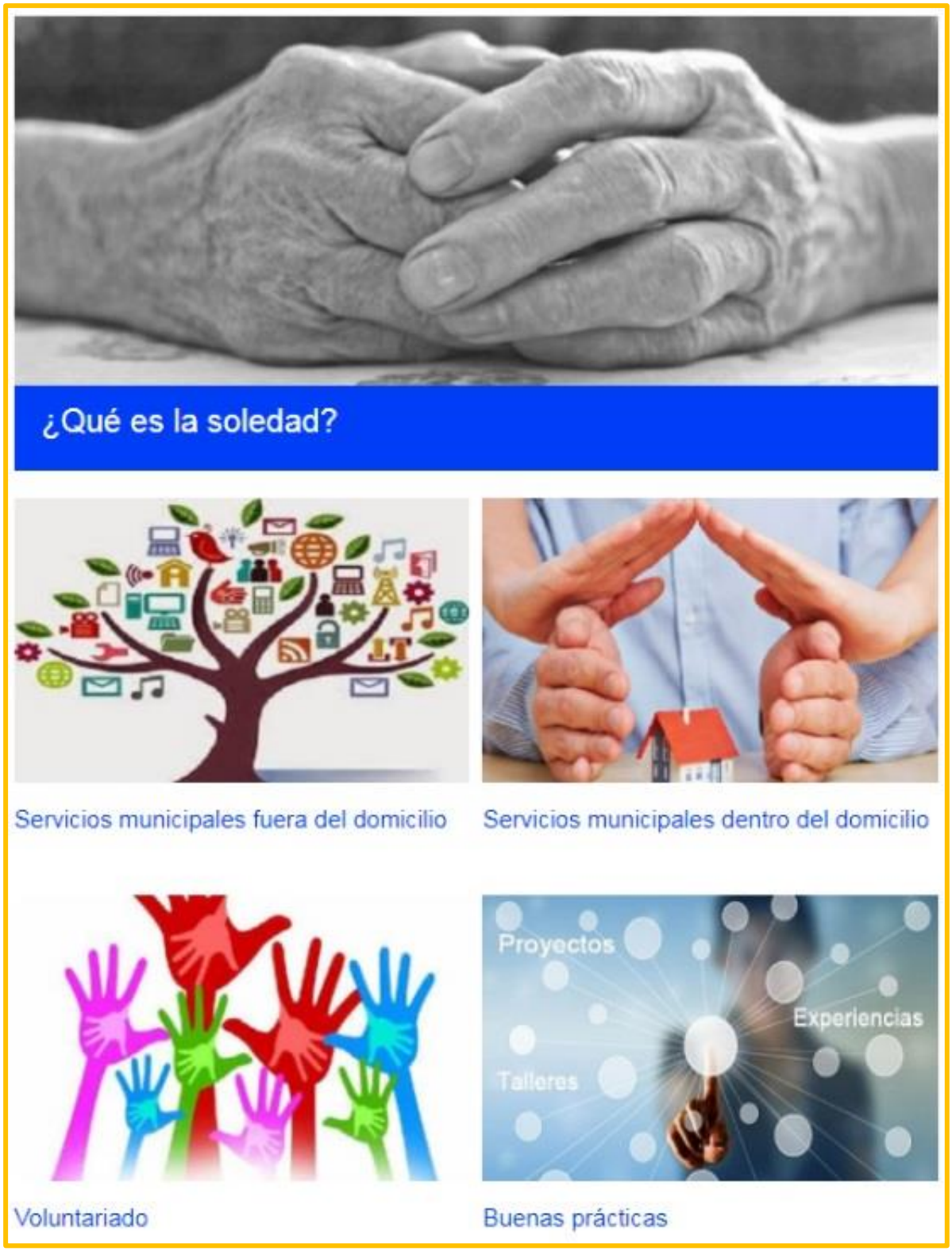
También se someten dentro del programa a screening, para detección de soledad no deseada, las personas cuidadoras y las personas mayores de riesgo usuarias de SAD

Este cribado comenzó en el mes de julio, y hasta diciembre se contactó con 354 personas de las que no se detectó ningún riesgo en 272, algún tipo de soledad en 70 personas de las que derivaron a voluntarios para acompañamiento a 26.

La colaboración de entidades como Solidarios para el Desarrollo, Desarrollo y Asistencia o Grandes Amigos, es vital. El apoyo a las personas mayores que se sienten solas mediante acompañamiento domiciliario se extiende a unas 1.067 personas; y el trabajo comunitario con el proyecto “Grandes Vecinos” se ha desarrollado en 51 barrios de 9 distritos, con un total de 315 personas participantes en el Proyecto entre vecinos y grandes vecinos. A ellos hay que añadir los proyectos realizados desde los distritos.

La página web es una fuente importante de información.

Figura 3.4.8. Especial informativo Soledad



Pero no hemos de olvidar que, en ocasiones, más que el hecho de vivir solo, o de sentir soledad, afloran los problemas de la soledad relacional y el aislamiento, algo que se recoge en el apartado correspondiente a las personas mayores que necesitan apoyo o cuidados.

3.5. Personas mayores que necesitan cuidados

La Dirección General de Mayores de la ciudad de Madrid tiene como misión entre otras, promover programas y servicios con el fin de mantener a las personas mayores en su propio hogar el máximo tiempo posible integrándolas en su entorno, apoyar a las familias que las cuidan, y promover soluciones de ayuda y apoyo para cuando no puedan mantenerse en él.

También tratamos de detectar problemas emergentes y diseñamos estrategias para solventarlos, evaluarlos y realizar controles de calidad. Su visión es ser una organización de referencia, para las personas mayores y sus familiares, por la cercanía y efectividad de sus servicios, ofreciendo modelos de intervención en las prestaciones que favorezcan la permanencia en el hogar y en el impulso y desarrollo de nuevos modelos de atención.

Se han establecido dos objetivos básicos:

- Mantener y ampliar la red de servicios de apoyo prestados en el hogar (a través de mecanismos como el Servicio de Atención de Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria, Comida a Domicilio, etc.) y en recursos como los Centros de Día, así como los programas específicos de apoyo a quienes cuidan, por medio de programas de respiro familiar o los grupos psicoterapéuticos.
- Establecer una red de protección para las personas mayores vulnerables, especialmente por soledad, aislamiento social o maltrato, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos.

Como casi toda clasificación de la población en colectivos, la división de las personas mayores en bloques diferenciados es arbitraria, ya que todas ellas pueden ser más o menos vulnerables o dependientes, envejecer activamente o precisar algún tipo de apoyo. No obstante, por razones de comprensión, al envejecimiento activo ha sido desarrollado en el bloque temático que precede al que nos ocupa en estas páginas.

3.5.1. Envejecer en casa

Favorecer la permanencia de las personas mayores en su domicilio, incluso en situaciones desfavorables por deterioro funcional o mental, requiere apoyos tanto en el domicilio como en

la comunidad, para lo que disponemos de diversos programas y servicios para la atención directa las personas mayores como a sus familiares.

Son múltiples los servicios disponibles, con altos estándares de calidad, sometidos a constante revisión tanto por sus gestores como por el servicio de control de calidad de la DGM (durante 2020 se ha realizado un total de 146 visitas a entidades, 5.846 encuestas telefónicas, 10 grupos de discusión, 3 grupos de mejora y 8 entrevistas en profundidad). Se han realizado también 3 estudios comparativos con otras ciudades españolas, de los servicios de Control de Calidad de otros Ayuntamientos, sobre la Brecha Digital de las personas mayores y de los Programas de Atención a Personas Cuidadoras desarrollados por Ayuntamientos.

Debemos destacar, asimismo, los grupos de mejora realizados con profesionales de los distintos departamentos de la Dirección General de Mayores y de otras Direcciones Generales municipales, en los que se han trabajado aspectos transversales, que tienen un significado especial en las personas mayores (la necesidad de visibilizar y sensibilizar la realidad de las personas mayores LGTBI, identificar y establecer mejoras sobre el programa de violencia de género en las personas mayores, y sobre la brecha digital).

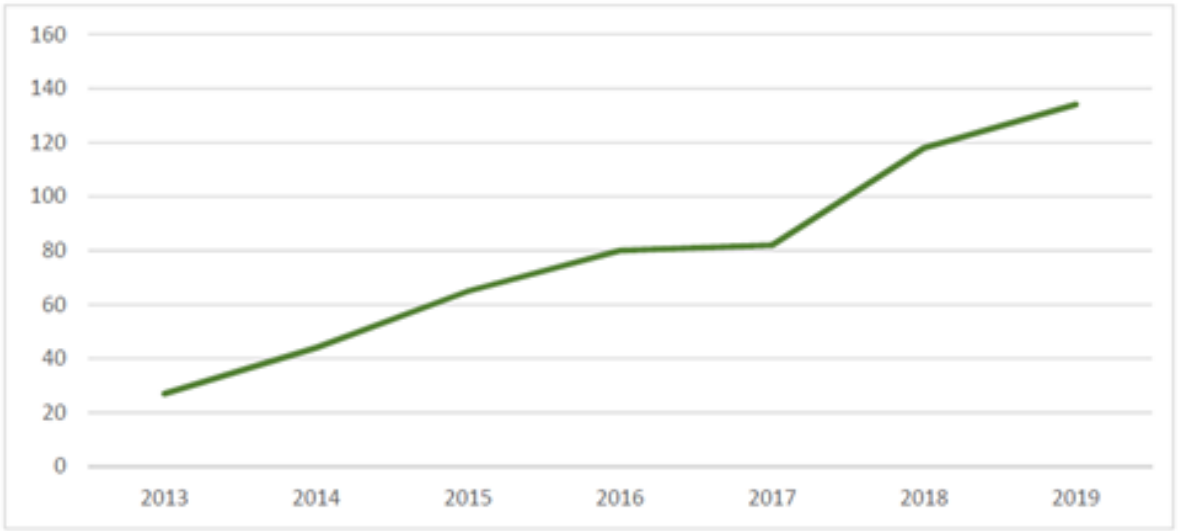
Catálogo de Buenas prácticas en Centros de Día

Son muchos los programas y actividades que desde el prisma de las buenas prácticas se realizan en estos centros.

Con el objetivo de difundir estas experiencias se viene confeccionado una recopilación de "buenas prácticas" (evaluables, medibles y reproducibles) para propiciar el intercambio de éstas y que pasen a ser instrumento de referencia en la mejora de estos centros.

Todas las nuevas experiencias incluidas tienen que haber sido evaluadas y reconocidas como válidas. En el año 2019 fueron 134 las buenas prácticas presentadas en este Catálogo de buenas prácticas en los Centros de Día, un muy buen resultado en la que trabajamos desde hace años. En el año de 2020, debido a la situación extraordinaria de pandemia COVID-19, interrupción temporal de la actividad en los centros de día, y dificultades para recogida de la información, no se tienen datos.

Figura 3.5.1. Evolución del catálogo de buenas prácticas en Centros de Día



Fuente DGM

3.5.1.1. Servicios domiciliarios

Servicios domiciliarios para personas mayores y personas con discapacidad.

El Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio, tiene como cometido fundamental la gestión, control y seguimiento de los siguientes servicios: Ayuda a Domicilio (en adelante, SAD), Teleasistencia Domiciliaria (en adelante, TAD), Comida a Domicilio, Lavandería Domiciliaria y Productos de Apoyo.

A ello se le une el control y seguimiento presupuestario, el seguimiento trimestral de los indicadores y compromisos de las Cartas de Servicios de SAD y TAD, el análisis del grado de satisfacción de las personas usuarias y la gestión de las sugerencias y reclamaciones en relación a la prestación de los cinco servicios gestionados en el Departamento.

3.5.1.2. Servicio de Ayuda a Domicilio

Tabla 3.5.2. Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

Servicio ayuda a domicilio (SAD)			
Población a la que se dirige	Mayores de 65 años y personas con discapacidad		
Objetivo	Promover la independencia y la autonomía personal a través de atenciones básicas individualizadas (personales, domésticas o ambas) en el domicilio, que mejoren su calidad de vida.		
Nº de personas usuarias en 2020	83.308 personas usuarias		
Plazas ofertadas	A disposición	Presupuesto	132.162.558,96€
Recurso web	No dispone		

El objetivo fundamental del SAD es promover la independencia y autonomía personal de las personas usuarias, favoreciendo que puedan mantenerse en sus domicilios el mayor tiempo posible, mejorando así su calidad de vida. Desde este Servicio se proporciona una intervención profesional individualizada, de carácter preventivo, asistencial y rehabilitador, según su perfil y sus necesidades, y en función del riesgo social o vulnerabilidad en que se encuentre, consistente en la prestación de atenciones básicas de carácter personal, doméstica o ambas, a través de personal auxiliar domiciliario. Además, de forma complementaria, se incluyen una serie de prestaciones realizadas en el domicilio por profesionales específicos como psicólogos/as, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, podólogos/as y servicio de peluquería, que contribuyen a proporcionar una intervención más integral a la persona, así como la realización de actividades y talleres socioculturales que facilitan un envejecimiento saludable.

Los colectivos a los que se dirige este Servicio son:

- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía y que tengan una necesidad de apoyo, que requieran supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de las actividades de la vida diaria.
- Personas menores de 65 con discapacidad reconocida.
- Personas declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid.

El Servicio dispone de Carta de Servicios, cuya evaluación realizada en 2020, corresponde al año 2019.

Tabla 3.5.3. SAD Carta de Servicios

MADRID

Un servicio fundamental para permanecer en casa

Carta de Servicios

Servicio de Ayuda a Domicilio Datos 2019

85.370 personas atendidas

20.286 personas dadas de alta

148.202 visitas de seguimiento

2.042 personas han realizado actividades de socialización

Valoración del Servicio: **8,52**

Durante el año 2020, incluyendo personas mayores y personas con discapacidad, el servicio ha dado cobertura a 83.308 personas con casi 9,5 millones de horas prestadas.

Tabla 3.5.4. SAD Cobertura

Servicio de ayuda a domicilio (personas mayores y personas con discapacidad)	Datos2020
Número de personas usuarias atendidas	83.308
Altas personas usuarias	10.507
Bajas personas usuarias	11.824
Nº de horas prestadas	9.410.528

Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas Mayores (SAD)

El SAD para personas mayores tiene dos vertientes: SAD preventivo (o SAD Atención Social Primaria) y el SAD que se ofrece a las personas que tienen reconocida la situación de Dependencia por la Comunidad de Madrid y viene recogida en su Programa Individual de Atención (PIA) la prestación de este servicio (SAD Dependencia).

En el año 2020 se ha prestado servicio a 78.375 personas mayores, de las cuales 59.058 han sido mujeres y 19.317 hombres. Esto ha supuesto un descenso del número de personas usuarias del servicio del 3% respecto a 2019, debido fundamentalmente a la situación creada con la pandemia de COVID19.

Entre otros factores, el miedo al contagio, el traslado a los domicilios de los familiares y los ingresos hospitalarios, unido al aumento de los fallecimientos dentro de este colectivo, el más afectado por la pandemia, han ocasionado un aumento de las bajas y de las suspensiones temporales, así como una disminución del número de horas prestadas a petición de la persona usuaria, en los casos en los que se ha seguido prestando el servicio.

Todo ello ha tenido afectación en el presupuesto asignado, máxime si observamos la evolución del número de personas usuarias en el servicio y el gasto realizado desde el año 2013:

Tabla 3.5.5.SAD Mayores. Evolución de personas usuarias desde el año 2013

AÑO	N.º USUARIOS	POBLACIÓN A 1/01	% COBERTURA POBLACION MAYOR DE 65 AÑOS	COSTE TOTAL	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	% APORTACION AYTO	APORTACIÓN USUARIO	% APORTACION USUARIO
2013	52.191	632.640	8,25%	115.873.353 €	105.384.793 €	90,95%	10.488.560 €	9,05%
2014	56.495	639.021	8,84%	125.580.563 €	113.331.041 €	90,25%	12.249.521 €	9,75%
2015	58.983	643.862	9,16%	130.377.623 €	116.749.680 €	89,55%	13.627.943 €	10,45%
2016	63.854	647.660	9,86%	136.377.524 €	121.289.409 €	88,94%	15.088.115 €	11,06%
2017	71.238	650.998	10,94%	150.697.339 €	133.117.060 €	88,33%	17.580.279 €	11,67%
2018	76.121	656.791	11,59%	166.551.042 €	147.605.898 €	88,63%	18.945.143 €	11,37%
2019	80.375	661.645	12,15%	178.473.244 €	157.850.817 €	88,45%	20.622.428 €	11,55%
2020	78.375	669.043	11,71%	148.171.737 €	132.162.559 €	89,20%	16.009.178 €	10,80%

En relación al perfil atendido, cabe destacar que la edad media de personas usuarias del servicio es de 84 años, representando el colectivo de mayores de 80 años que viven solos el 37,38% del total, en concreto 29.300 personas.

A continuación, reflejamos la distribución de las personas usuarias del servicio en función del sexo, tipo de convivencia, edad y tipo de atención recibida.

Tabla 3.5.6. SAD Mayores. Perfil de usuario por sexo, edad y atención recibida en 2020

TOTAL USUARIOS EN EL SERVICIO	SEXO		TIPO DE CONVIVENCIA				TRAMOS DE EDAD						PERFIL POR TIPO DE ATENCIÓN		
	Hombres	Mujeres	A Con persona válida	B Solo	C Con persona de similar dependencia	D Con persona de mayor dependencia	65 a 69 años	70 a 74 años	75 a 79 años	80 a 84 años	85 a 89 años	≥ 90 años	ATENCIÓN PERSONAL	ATENCIÓN DOMÉSTICA	ATENCIÓN MIXTA
78.375	19.317	59.058	17.182	37.468	19.506	4.219	1.674	4.664	10.512	19.608	24.332	17.585	3.357	30.409	44.609

El promedio de renta mensual per cápita (en adelante RMPC) de las personas usuarias es de 774,39 euros, con diferencias sustanciales entre distritos. En cuanto a la aportación que se efectúa, el mayor rango de personas usuarias se sitúa en los tramos más bajos, siendo un 32,21% las personas que cuentan con una aportación de 0 euros y un 10,61% las que aportan 1,12 euros por hora prestada. Sólo el 6,58% de personas se sitúan dentro del tramo máximo de 7,31 euros/ hora.

En cuanto a los servicios prestados, el número de horas que finalmente se realizan mensualmente, suele ser inferior al número de horas asignadas, debido a ausencias del domicilio o suspensiones temporales, (vacaciones, ingresos hospitalarios, etc.). Este año la diferencia entre las horas prestadas y las horas asignadas ha sido mucho mayor que en años precedentes debido a la afectación de la pandemia.

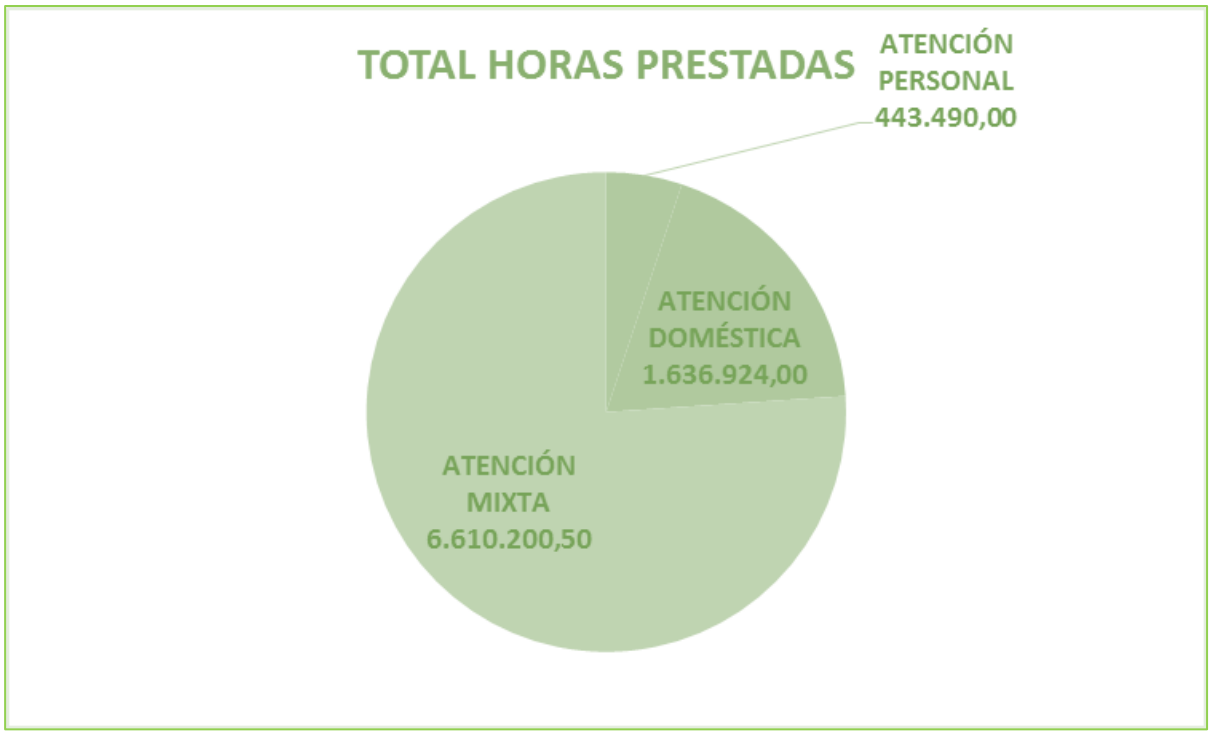
Tabla 3.5.7. SAD Mayores. Horas asignadas y prestadas

Año 2020	ASP	Dependencia	Total
Horas asignadas	8.413.211,50	7.591.956,00	16.005.167,50
Horas prestadas	4.355.664,00	4.334.973,50	8.690.637,50
Diferencia	4.057.547,50	3.256.982,50	7.314.530,00
% Nº de horas prestadas sobre horas asignadas	51,77%	57,10%	54,30%

En el año 2020, del total de más de 16 millones de horas asignadas, se prestaron 8,6 millones de horas, conllevando una diferencia del 45% aproximadamente de horas que el servicio dejó de prestar, a petición de la persona usuaria.

La distribución de las horas prestadas en función del tipo de atención es la siguiente:

Gráfico 3.5.8. Total horas prestadas SAD Mayores.



Perfil de la persona usuaria: Con carácter general la persona usuaria del SAD en el 2020 ha sido una mujer, con más de 84 años, que vive sola y que presenta una leve dependencia, con una situación social de riesgo moderado cuya RMPC es de 774,39€ y con una intensidad horaria asignada de 10 horas al mes.

Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas con Discapacidad

Dentro de este colectivo se presta servicio preventivo, a través de SAD ASP y asistencial a aquellas personas que tienen reconocida su dependencia y el servicio viene recogido en su PIA, a través de SAD DEP, al igual que ocurre con el colectivo de personas mayores.

Durante el 2020, el número de personas atendidas con respecto al año anterior ha sido muy similar, siendo 4.933 en el año 2020 y 4.995 en el año 2019.

En el SAD para personas con discapacidad, la evolución del gasto realizado desde 2016 sigue una misma línea ascendente, si bien la pandemia de COVID19 ha provocado un ligero descenso del número de personas usuarias en el servicio, lo que ha repercutido en una bajada de su coste, si bien la aportación del ayuntamiento al servicio ha sido superior a la de años anteriores.

Tabla 3.5.9. Evolución costes desde el año 2016 SAD Discapacidad

Año	Coste total	Aportación Ayto.	% Aportación Ayto.	Aportación usuario	% Aportación usuario
2016	10.890.167,61 €	9.958.600,29 €	91,45%	931.567,32 €	8,55%
2017	11.746.919,97 €	10.707.574,35 €	91,15%	1.039.345,62 €	8,85%
2018	12.660.423,58 €	11.572.434,02 €	91,41%	1.087.989,56 €	8,59%
2019	13.682.893,48 €	12.484.663,99 €	91,24%	1.198.229,49 €	8,76%
2020	12.298.181,74 €	11.321.608,13 €	92,06%	976.573,61 €	7,94%

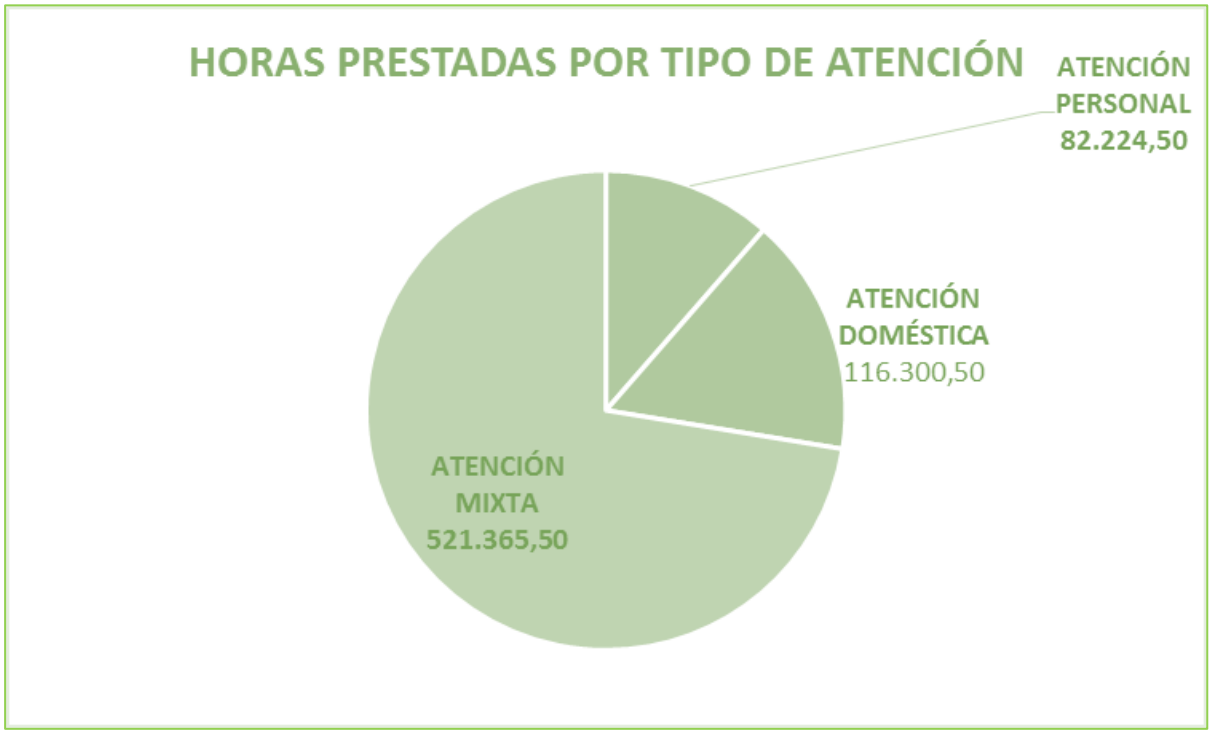
Las personas con discapacidad que reciben la prestación del SAD por Dependencia, representan un porcentaje similar (el 49,56 %), que las que lo reciben por ASP. Los datos más relevantes del perfil de las personas con discapacidad, atendidas en el servicio, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3.5.10. Perfil de personas usuarias por sexo, edad y convivencia SAD Discapacidad

Total usuarios en el servicio	Sexo		Tipo de convivencia					Tramos de edad						
	Hombres	Mujeres	A Con persona válida	B Solo	C Con persona de similar dependencia	D Con persona de mayor dependencia	No consta	0 a 4 años	5 a 12 años	13 a 17 años	18 a 30 años	31 a 50 años	51 a 64 años	65 y más
4.933	2.044	2.889	1.865	2.024	802	242	-	-	6	10	98	995	3.238	586

Respecto a los servicios prestados y las tareas realizadas en los domicilios de las personas usuarias con discapacidad, la distribución de las horas prestadas en función del tipo de atención es la siguiente:

Gráfico 3.5.11. SAD Discapacitados. Horas prestadas por tipo de atención



Perfil de la persona usuaria con discapacidad: Con carácter general la persona usuaria del SAD Discapacitados en el 2020 ha sido una mujer, con más de 51 años, que vive sola, con discapacidad física, con una situación de riesgo grave y con una intensidad horaria asignada de entre 20 y 29 horas al mes.

Otras prestaciones dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio

Para la atención de las personas usuarias del Servicio se cuenta con 312 coordinadores/as, 153 ayudantes de coordinación y 9.170 auxiliares domiciliarios. A ello se le unen 92 profesionales más entre psicólogos/as, fisioterapeutas, podólogos/as, peluqueros/as y staff

Además, el pliego técnico que rige el SAD contempla, junto a las ofertas que las entidades han propuesto en sus correspondientes proyectos técnicos, una serie de prestaciones que complementan y dan un enfoque más global y preventivo a la prestación, garantizando así una mejor atención a la persona.

Durante el año 2020, se han realizado como más relevantes, las siguientes acciones:

- Se han destinado 20.628.87 € en la adquisición y entrega de 244 productos de apoyo (grúas, camas articuladas, colchones anti-escaras) que faciliten la tarea a realizar tanto al equipo de auxiliares domiciliarios como a los cuidadores de las personas atendidas.
- Se han destinado un total de 259 **horas en limpiezas de choque** (eliminación de plagas), en 30 domicilios de personas usuarias.
- Se han gestionado un total de 207 **días en plazas de residencias** (ofertadas como mejoras por dos de las entidades prestadoras del servicio) para abordar situaciones transitorias y de urgencia social grave.
- Se han celebrado **158 cumpleaños de personas centenarias**.

Por otro lado, y con el objeto de prevenir el aislamiento social y favorecer un envejecimiento saludable, se realizaron durante todo el año una serie de talleres y actividades socioeducativas.

A lo largo del 2020, debido a la pandemia, estas actividades solo se desarrollaron hasta el mes de marzo, contabilizándose un total de 23 actividades. Entre ellas se destacan un taller de labores, taller cinco sentidos, visita guiada a la ermita San Antonio de la Florida o visita al Museo de Ciencia y Tecnología.

Asimismo, y dentro de la labor que realizan los profesionales que complementan y apoyan el servicio prestado a las personas usuarias, cabe destacar, que durante el año, se han realizado 545 intervenciones psicológicas, 450 de fisioterapia, 1.311 de podología y 682 de peluquería y estética. Estos servicios han sido muy demandados, aunque se ha producido cierta variación respecto al año precedente debido a la influencia del COVID19, disminuyendo la demanda de los servicios de fisioterapia y de peluquería y aumentando la de los servicios de psicología y podología a domicilio.

3.5.1.3. Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

Tabla 3.5.12. Servicio de Teleasistencia (TAD)

Servicio de teleasistencia			
Población a la que se dirige	Mayores de 65 años y personas con discapacidad		
Objetivo	Procurar atención permanente telefónica ante situaciones de necesidad o emergencia, movilizando los recursos necesarios en caso de que se produzca una contingencia sociosanitaria		
Nº de personas usuarias en 2020	140.306 personas usuarias		
Plazas ofertadas	A disposición	**Presupuesto**	16.656.451,36€
Recurso web	No dispone		

Es un Servicio social de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y con un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario. Con carácter general, los destinatarios del Servicio son las personas mayores de 65 años que reúnan los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de Madrid. Se prioriza a las que tienen más de 80 años, y de forma especial a las que viven solas, por considerarse que tienen una mayor situación de riesgo. Asimismo, son beneficiarias las personas dependientes, independientemente de la edad, que tienen reconocido el TAD en su Programa Individualizado de Atención (PIA).

El programa cuenta con carta de servicios, donde según datos reportados en el año 2020 referidos a 2019, las personas usuarias califican el servicio como excelente, obteniendo una valoración de 9.59 puntos.

Tabla 3.5.13. TAD Carta de Servicios

Tanto la evolución del coste del servicio como la evolución del mismo se muestran en las siguientes tablas:

Tabla 3.5.14. TAD Evolución presupuesto desde el año 2014

Años	Presupuesto TAD	Gasto municipal total	% Presupuesto ejecutado
2014	24.237.509,00 €	20.697.105,30 €	85,39%
2015	23.484.895,86 €	17.261.687,02 €	73,50%
2016	22.951.062,13 €	16.513.651,20 €	71,95%
2017	7.024.295,94 €	6.085.178,21 €	86,63%
2018	19.042.698,59 €	16.815.295,34 €	88,30%
2019	19.423.672,67 €	17.144.625,53 €	88,27%
2020	18.160.816,06 €	16.656.451,36 €	91,72%

En 2020, el número de domicilios y personas usuarias atendidas ha decrecido un 3,17 % y 3,55%, respectivamente, con respecto al año 2019. No obstante, se ha seguido cumpliendo el objetivo de 140.000 personas usuarias en el servicio.

Tabla 3.5.15. TAD Personas usuarias atendidos

Año	Domicilios atendidos	Usuarios atendidos			Objetivo usuarios atendidos	% Cumplimiento objetivo
		MUJERES	HOMBRES	TOTAL		
2013	120.921	109.177	39.251	148.428	135.000	109,95%
2014	117.659	105.969	38.372	144.341	135.000	106,92%
2015	114.953	103.465	36.520	139.985	135.000	103,69%
2016	117.314	105.131	37.281	142.412	135.000	105,49%
2017	115.122	102.356	36.652	139.008	139.000	100,01%
2018	120.307	106.091	38.926	145.017	136.000	106,63%
2019	121.290	106.485	39.469	145.954	140.000	104,25%
2020	0	102.704	37.602	117.446	140.000	83,89%

La causa de esta situación ha sido el incremento de las bajas (26,55%) respecto a las altas (21,35%), ya que a consecuencia de la pandemia ha habido una disminución de las solicitudes recibidas respecto al año anterior, incluso para casos excepcionales (33%) durante todo el período. No obstante, durante la declaración del Estado de Emergencia, aunque se interrumpieron las altas ordinarias, con el fin de evitar contactos innecesarios, se priorizaron las altas urgentes correspondientes a personas vulnerables, que fueron instaladas dentro de los plazos establecidos. Asimismo, hay que reseñar que a lo largo de 2020, se valoraron 275 solicitudes de alta de menores de 65 años no dependientes, de las cuales fueron autorizadas el 97%.

Por otro lado, durante 2020 el servicio se ha ido adaptando a los cambios tecnológicos que demanda la sociedad, representando las altas de domicilios con telefonía móvil un 18,25%, con respecto al total de altas realizadas. En la actualidad, el 15,23% de los domicilios disponen de telefonía móvil, lo que supone un aumento del 45,86% respecto a 2019.

Durante 2020, se atendieron a 140.306 personas, 103.637 en ASP y 36.669 en dependencia (reconocido el servicio en su PIA). En la tabla siguiente se recoge la distribución por género y convivencia.

Tabla 3.5.16. TAD Perfil de usuario por sexo y convivencia

Total personas atendidas usuarias	Sexo		Convivencia	
	Mujeres	Hombres	Solos	Acompañados
2020				
140.306	102.704	37.602	66.224	74.082
%	**73,20%**	**26,80%**	**47,20%**	**52,80%**

El número de personas usuarias menores de 65 años ha aumentado 0,49% respecto al año 2019, tal y como se viene constatando en años anteriores. No obstante, el envejecimiento de las personas atendidas es evidente, con un aumento progresivo del número de personas mayores de 80 años (76,61%), destacando el 30,62% de las personas con edades comprendidas entre 85 y 89 años.

Del total de personas usuarias del servicio, un 47,20% viven solas. Por tramos de edad, destacan las personas mayores de 80 años o más, que representan el 72,93% del total de personas usuarias que viven solas.

Atención en el Servicio de TAD

El Servicio de TAD ofrece un servicio integral que aborda no sólo la implementación de tecnología, sino también una atención personalizada a las personas usuarias del servicio. De esta forma, entre otras cosas, se valora el riesgo sociosanitario a través de la escala Barber y la dependencia funcional a través de las escalas Lawton y Barthel.

Los datos a 31 de diciembre de 2020 son los siguientes: el 85,87% de las personas usuarias tienen riesgo social leve, el 12,43% moderado y el 1,69% severo, en el que están incluidas también las personas atendidas en los programas de negligencia, riesgo, aislamiento social y maltrato.

Además, ofrece la instalación en el domicilio de las personas usuarias que reúnen el perfil, dispositivos periféricos con conexión directa con los Centros de Atención, que permiten la prevención de situaciones de riesgo y atención. Durante 2020 se han instalado 18.418 dispositivos periféricos en los domicilios de las personas usuarias, lo que supone un incremento del 6% respecto al año anterior.

Asimismo, se han incorporado a los domicilios de las personas usuarias innovaciones tecnológicas para atender a personas con limitaciones auditivas y/o de habla, con el fin de que éstas puedan beneficiarse de todas las prestaciones del Servicio; así como de dispositivos más avanzados tecnológicamente y que suponen una mejora ante las caídas o accidentes en el domicilio. Los dispositivos periféricos generaron el 1,88% de las emergencias atendidas en el Servicio.

Comunicaciones y llamadas.

Las llamadas que efectúan las personas usuarias al Centro de Atención son clasificadas en dos grupos: de emergencia y situaciones de no emergencia.

Tabla 3.5.17. TAD Comunicaciones y actuaciones del servicio

Total anual 2020. Comunicaciones y actuaciones del servicio	
Comunicaciones del centro de atención y movilizaciones	**2020**
1. Emergencia	TOTAL
1.1 Emergencia Social	7.219
1.2 Emergencia sanitaria	118.666
1.3 Crisis de soledad/angustia/ansiedad	2.658
1.4 Alarmas sin respuesta	8.872
1.5 Apertura de puertas	6.463
1.6 Activación de dispositivos periféricos	2.764
Total emergencias	146.642
2. No emergencia	Total
2.1 Pedir información sobre recursos / servicio Teleasistencia	69.176
2.2 Hablar /saludar/ conversar	112.739
2.3 Informar modificaciones de situación	113.134
2.4 Dar información / modificación de datos	149.847
2.5 Incidencia llaves	11.900
2.6 Petición de ayuda por no emergencia	11.278
2.7 Pulsación por error	336.009
2.8 Sugerencias / reclamaciones / felicitaciones	1.131
2.9 Llegada profesionales domicilio por emergencia	45.150
2.10 Visita de profesionales del servicio	22.148
Total no emergencias	**872.512**
Nº total de comunicaciones del usuario al centro de atención: Emergencias /No Emergencias	**1.019.154**

En relación con las llamadas de emergencia, un año más destacan las situaciones de emergencia sanitaria, que han aumentado con respecto a 2020, el 1,67%. Sin embargo, el mayor incremento ha sido el de llamadas por crisis de soledad/angustia/ansiedad (15,26%), debido a la situación producida por la pandemia, constituyéndose este servicio en muchos casos como el único contacto de la persona usuaria con el exterior.

Respecto a la respuesta ofrecida a las llamadas de emergencia, estas han requerido la movilización de otros servicios externos, destacando SUMMA/112 (39,62%), de personal de apoyo presencial en el domicilio del Servicio, UAD (46,18%) y de familiares/conocidos de la persona usuaria (35,47%). Este último porcentaje ha aumentado este año, ya que, debido a la pandemia, se priorizó la movilización de recursos personales si era posible, con el fin de evitar posibles contagios. Asimismo, se consolidan las intervenciones más específicas de otros profesionales en el Servicio, como psicólogos/as, DUES, trabajadores/as sociales y terapeutas ocupacionales, apoyando tanto en las tareas de atención telefónica como presencial en el domicilio.

Otra prestación fundamental que ofrece el servicio, y que utilizan un 80% de las personas usuarias, es la custodia de las llaves de sus domicilios, de las que hace uso el servicio para

acceder a la vivienda en aquellos casos en los que otros servicios domiciliarios, familiares o vecinos sospechan que el usuario/os se encuentran en situación de riesgo. Durante 2020 se han realizado **326 aperturas domiciliarias**, que han requerido en algunos casos la movilización y coordinación con el servicio de extinción de incendios, policía y servicios de emergencia sanitarios y sociales. Del total de las aperturas, en el 55,5% de los casos las personas fueron localizadas sin problemas, un 25,46% se encontraban con necesidad de ayuda y un 4,29% habían fallecido en el domicilio. El 15,34% de estas aperturas se produjeron por la aplicación del protocolo de no contacto del servicio, a través de las llamadas de seguimiento.

En este sentido, durante 2020 se han realizado más de cuatro millones de llamadas de seguimiento y atención personal a las personas usuarias del servicio, lo que representa el 41,61% del total de comunicaciones del Servicio.

Tabla 3.5.18. TAD Llamadas emitidas desde el centro de atención

Llamadas emitidas desde el centro de atención	Total
Llamada de reaseguramiento de la actuación por emergencia	**703.789**
Llamada de seguimiento de atención personal	**3.803.551**
Llamadas de seguimiento del programa de Telemonitarización	**2.232**
Llamada para dar información a usuario/a	**33.924**
Llamadas a cuidadores sobrecargados	**3.969**
Llamadas de verificación de incidencias técnicas del equipo	**115.748**
Llamadas para concertar visitas profesionales	**161.833**
Llamadas sin contacto realizadas para los apartados	**836.489**
Total llamadas emitidas desde el centro de atención	**5.661.535**

La periodicidad de dichas llamadas depende del nivel de riesgo social detectado en las personas usuarias, fluctuando entre 2, 4, 8 llamadas/mes, con el objetivo de facilitar información sobre temas específicos y de interés, priorizándose contenidos de atención personal, a fin de actualizar y detectar cambios en el estado físico y anímico de la persona usuaria, así como detectar situaciones de necesidad, vulnerabilidad, riesgo social y soledad. Posteriormente, estas actuaciones pueden dar lugar, en coordinación con los servicios sociales y otros servicios especializados, a una intervención y seguimiento más específicos.

Entre las campañas informativas que se realizaron en 2020, destacan las siguientes: consumo responsable, actividades de envejecimiento activo y saludable, consejos de prevención de accidentes y seguridad en el domicilio, recordatorio de vacunación gripe, uso prudente de medicamentos y consejos a seguir en periodos de altas y bajas temperaturas.

Asimismo, el Servicio recibió 3.243 consultas sobre diferentes asuntos o problemas que les preocupan. Como respuesta a las mismas, se emitieron **13.832** llamadas, de las cuales, el 92,9% fueron consultas psicológicas (en el que se incluyen las llamadas de seguimiento a 2.334 personas usuarias con riesgo social severo y/o situación de vulnerabilidad), el 6,21% fueron sobre asesoramiento económico - jurídico y el 0,90% fueron de asesoramiento social.

Cabe destacar que durante este año se han realizado 674 llamadas de pésame a aquellas personas usuarias que han sufrido el fallecimiento de un conviviente a causa del COVID19, derivándose 72 personas al programa de psicología del Servicio.

Otras actuaciones del Servicio de TAD

Actuaciones con personas cuidadoras

El Servicio de TAD no sólo presta atención a las personas usuarias del servicio, sino que también lo hace a sus cuidadores. En 2020, valoraron a 1299 cuidadores, de cuales un 26% presentaron sobrecarga. El servicio, partiendo de este dato, ha desarrollado actuaciones específicas para abordar la sobrecarga, entre las que destacan el seguimiento individual telefónico, actuaciones de intervención grupal de autoayuda, actividades formativas y la coordinación con los servicios sociales en aquellos casos donde se detectaron situaciones de fragilidad, vulnerabilidad y/o riesgo social.

Programa de Telemonitorización

Este programa persigue potenciar modelos de atención y cuidados innovadores en el domicilio de las personas usuarias a través de dispositivos tecnológicos integrados en los sistemas de comunicación e información del servicio, permitiendo la identificación de situaciones que requieren intervenciones de carácter socio-sanitario. En el programa han participado 230 personas, a través de diferentes tipos de soluciones tecnológicas, que se detallan en el cuadro siguiente:

Tabla 3.5.19. TAD Programa de Telemonitorización

Programa de telemonitorización 2020	
Tipo de solución	Nº de participantes
Patrón de Vida	40
Smarwatch	58
Contantes Biomédicas	91
Telemonitorización nivel de actividad y ritmo cardiaco	2
Telemonitorización para el seguimiento y control de enfermedades crónicas	14
Videoatención (OMNI)	1
Proyecto de atención sociosanitaria	24
Total usuarios servicio TAD	230

Actuaciones específicas según riesgo social.

Dentro del Servicio, un equipo interdisciplinar formado por psicólogos/as, terapeutas ocupacionales, personal de enfermería, etc., realizan actuaciones de apoyo y prevención en las áreas de vulnerabilidad y riesgo social. Para ello asesoran a las personas usuarias o sus familiares ante problemas formulados, atienden alarmas de emergencia y situaciones de crisis de soledad/angustia/ansiedad, realizan atenciones a personas cuidadoras con sobrecarga, y valoran la accesibilidad de la vivienda y entorno inmediato, asesorando sobre aquellos productos de apoyo que facilitan la autonomía personal y previenen el riesgo de caídas. Además, realizan talleres, visitas domiciliarias y promoción del envejecimiento activo y saludable. A lo largo del año 2020 se han realizado un total de **129.899 actuaciones específicas.**

3.5.1.4. Servicio de Comida a Domicilio

Tabla 3.5.20. Servicio de Comida a Domicilio

Servicio de comida a domicilio			
Población a la que se dirige	Mayores de 65 años y personas con discapacidad		
Objetivo	Prevenir problemas de salud provocados por déficit nutricional, proporcionando una alimentación adecuada cuando hay dificultad para elaborar la comida o problemas de malnutrición		
Nº de personas usuarias en 2020	4.263 personas usuarias		
Plazas ofertadas	A disposición	**Presupuesto**	1.392.201,38€
Recurso web	No dispone		

La comida a domicilio es una prestación dirigida a personas mayores de 65 años que viven solas o con personas de similar o mayor dependencia, sin red de apoyo, que presentan dificultades a la hora de elaborar la comida o bien que tienen problemas de salud provocados por un déficit nutricional. También pueden ser beneficiarias del Servicio personas menores de 65 años que, por su especial situación de exclusión social o de dependencia y previo informe social del distrito valorado por los técnicos de este Departamento, así lo requieran.
El objetivo fundamental del Servicio es proporcionar una dieta compensada y variada, previniendo situaciones de malnutrición en las personas mayores y personas con discapacidad. En este sentido se cuenta con una variedad de menús que abarcan diversas patologías que puedan presentar las personas usuarias.

Todas las personas usuarias son valoradas conforme el perfil de riesgo determinado en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) que rige el contrato, estableciéndose según este perfil, una serie de actuaciones complementarias como son la mayor frecuencia de visitas de coordinadores, elaboración de informes de seguimiento bimestrales, así como un seguimiento más exhaustivo de su situación.

El Servicio además contempla la entrega, en el caso de que se requiera y no se disponga de los mismos, de microondas y frigoríficos para las personas usuarias, en régimen de préstamo mientras se desarrolle el servicio.

En el año 2020, el Servicio de comida a Domicilio se ha constituido como un servicio esencial durante la pandemia, principalmente tras el cierre temporal de los centros de día y de los centros de mayores, que provocaron un incremento de la demanda puntual de un 40% durante esos meses. Durante el año se han atendido a un total de 4.263 personas, lo que ha supuesto un incremento respecto a 2019 del 17% de personas usuarias, lo que refleja la importancia del servicio y una tendencia al alza que se repite desde 2013:

Tabla 3.5.21. Evolución de personas usuarias desde el año 2013

Año	Nº de usuarios atendidos	Nº comidas entregadas	Aportación Ayuntamiento	Aportación usuario	Coste total del servicio
2013	1.902	284.903	573.895,20 €	961.594,29 €	1.535.489,49 €
2014	2.017	263.520	555.748,41 €	870.209,47 €	1.425.957,88 €
2015	1.890	259.801	642.512,14 €	752.714,98 €	1.395.227,12 €
2016	2.249	308.802	679.452,17 €	875.863,61 €	1.555.315,78 €
2017	3.000	378.998	720.187,36 €	1.031.540,74 €	1.751.728,10 €
2018	3.582	461.697	924.728,48 €	1.209.373,86 €	2.134.102,34 €
2019	3.643	515.350	1.066.589,27 €	1.316.313,96 €	2.382.903,23 €
2020	4.263	644.962	1.392.201,38 €	1.589.013,53 €	2.981.214,94 €

Si analizamos el perfil de las personas usuarias del Servicio, observamos cómo la media de edad es de 82 años. Es importante destacar que las personas usuarias mayores de 80 años que viven solas ascienden a 1.485, suponiendo un 58,24% del total. Este dato es fundamental a la hora de realizar un mayor seguimiento de estos casos y de diseñar actividades enfocadas a evitar su aislamiento y la soledad.

Tabla 3.5.22. Perfil personas usuarias

Perfil usuarios													
Total usuarios	Sexo usuarios		Convivencia		Edad							Riesgo	
	Hombres	Mujeres	A-Vive acompañado	B-Vive solo	<65 años	65 a 69 años	70 a 74 años	75 a 79 años	80 a 84 años	85 a 89 años	≥90 años	SI	NO
4.263	1.809	2.454	1.713	2.550	389	275	351	565	845	1.120	718	404	3.859

Además, durante 2020 se ha atendido a 389 personas menores de 65 años, un 25% más que en 2019, debido a su situación de elevado riesgo social, enfermedad mental, discapacidad intelectual, discapacidad física o con una enfermedad terminal. Este colectivo, que aumenta cada año, representa actualmente un 9.13% del total de personas usuarias atendidas por el servicio.

Menús

En relación a los menús, es necesario destacar los siguientes aspectos:

- Los platos a servir son de última generación o V gama.
- Existe disponibilidad de 18 tipos de menú, en función de la patología de las personas usuarias, pudiéndose preparar todos ellos con o sin sal añadida.
- Asimismo, todos podrán ser presentados en formato normal, fácil masticación o triturado.
- En relación a la comida triturada y, con el fin de romper la monotonía que supone para las personas usuarias el consumo de todos los platos en ese formato, existen seis platos en formato texturizado y tres postres en formato mousse.

Las frecuencias de entrega de los menús dependen de las necesidades y el riesgo de las personas usuarias. A este respecto, cabe señalar que desde este Departamento se trabaja en la línea de mantener el mayor número de frecuencias posibles, al objeto de garantizar que la persona usuaria tenga un mayor seguimiento a través del auxiliar de intervención que realiza la

entrega. Dicho personal realiza una importante labor de supervisión, no sólo de la evolución de la persona, sino del buen uso del servicio, revisando el número de comidas consumidas o sobrantes, el estado del frigorífico, las comidas caducadas, el buen manejo del microondas, etc.

Otras prestaciones

Dentro de las obligaciones marcadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de las mejoras ofertadas por la entidad en su proyecto, destacan entre las más relevantes a lo largo del año: la cesión de 417 microondas y 51 frigoríficos; la elaboración de menús especiales en fiestas señaladas y cumpleaños, la entrega de pequeños obsequios en Navidad y el envío del menú mensual por mail a 274 familiares de personas usuarias, entre otras.

Siguiendo la línea de acción de dar un enfoque más integral y preventivo a la intervención con la persona mayor dentro del servicio, aparte de las actividades socioculturales llevadas a cabo, destacan las siguientes:

- Biblioteca a Domicilio, con la disponibilidad de 597 libros para las personas usuarias del servicio, que realizan las peticiones a través del auxiliar de intervención.
- Certamen "La Mejor Receta", con la entrega por parte de las personas usuarias participantes de su receta preferida y la posterior publicación de la receta ganadora, que es incluida en el menú mensual del mes de marzo.
- Homenaje "Toda una vida" cuyo objetivo es homenajear a aquellas personas del Servicio de comida a domicilio que cumplen 100 años. Este año han cumplido 100 años dos personas usuarias del Servicio, entregándoseles un pequeño obsequio y un cartel conmemorativo.

Detección de incidencias

Las incidencias detectadas y comunicadas a los distritos en función de las situaciones de especial vulnerabilidad han ascendido a 263.

3.5.1.5. Servicios de productos de apoyo

Tabla 3.5.23. Servicio de Productos de Apoyo

Servicio de productos de apoyo			
Población a la que se dirige	Mayores de 65 años que deben permanecer encamados por periodos prolongados		
Objetivo: mantener la higiene de la persona usuaria	Garantizar la permanencia en su domicilio en las mejores condiciones mejorando su calidad de vida y la de sus cuidadores		
Nº de personas usuarias en 2020	883 personas usuarias		
Plazas ofertadas	A disposición	**Presupuesto**	225.430,04€
Recurso web	No dispone		

El servicio se ofrece a la ciudadanía de Madrid desde el año 2007, en el marco del programa de Atención a las Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid, como recurso técnico que proporciona productos de apoyo (en adelante, PA) para garantizar la permanencia de la persona usuaria en el hogar el mayor tiempo posible y en las debidas condiciones de seguridad, favoreciendo su cuidado, su movilidad y trasferencias; mejorando así su calidad de vida y la de sus cuidadores.

La prestación está dirigido a personas mayores de años 65 que presentan tal grado de limitación funcional (grave/total), que les obligue a mantenerse encamado por periodos prolongados o permanentemente.

El servicio proporciona los siguientes tipos de productos:

- Camas articuladas: se ofrecen a personas que deben permanecer encamadas, facilitando el aseo personal, la ingesta de alimentos y los cambios posturales y reduciendo la posibilidad de que aparezcan lesiones dérmicas.
- Grúas geriátricas: favorecen la movilización y traslado de personas con movilidad reducida.
- Colchones anti escaras: complementarios al servicio y destinados a prevenir la aparición de úlceras por presión o a frenar su evolución.

Además, el servicio ofrece el mantenimiento y reparación de las averías de los Productos de apoyo, así como la valoración del nivel de dependencia del usuario (previa a la instalación), el adiestramiento sobre el manejo y uso de los productos, y una visita domiciliaria anual para el seguimiento tanto de la persona usuaria como del estado de los productos.

La evolución del coste económico en los últimos años se resume en la tabla siguiente:

Tabla 3.5.24. Productos de apoyo. Evolución desde el año 2013

Año	Coste total	Aportación Ayuntamiento	Aportación persona usuaria
2013	288.586,62 €	279.870,62 €	8.716 €
2014	235.912,51 €	195.358,51 €	40.554 €
2015	262.589,32 €	213.977,32 €	48.612 €
2016	274.420,73 €	222.085,73 €	52.335 €
2017	276.067,39 €	222.969,39 €	53.098 €
2018	277.039,13 €	224.995,13 €	52.044 €
2019	281.154,89 €	229.275,89 €	51.879 €
2020	277.331,06 €	225.430,04 €	51.901 €

Durante el año 2020, a consecuencia de la pandemia, se ha producido un aumento de las bajas de las personas usuarias de los productos de apoyo, así como una disminución de la demanda de camas articuladas y un aumento de los desistimientos durante la tramitación de la prestación, sobre todo en el momento de hacer efectiva la prestación, ya que no permitían el acceso a la vivienda por parte del personal instalador. Ello ha repercutido en el decrecimiento del servicio, si bien parece que en los últimos meses del año ha comenzado a recuperar la normalidad existente previa a la pandemia.

Por otro lado, se han recibido un 15% menos de solicitudes desde los distritos, lo que ha provocado una disminución de los tiempos de espera de las personas para acceder al servicio.

La distribución de los productos instalados durante 2020 ha sido la siguiente:

Tabla 3.5.25. Productos de Apoyo. Distribución de productos

Productos de apoyo instalados a usuarios atendidos	Nº usuarios	%
Camas	493	55,8%
Grúas	101	11,4%
Cama + grúa	63	7,1%
Cama + colchón antiescaras	163	18,5%
Cama + colchón antiescaras + grúa	63	7,1%
Total	**883**	100%

Características de las personas usuarias

Durante 2020, se prestó el servicio a 883 personas, un 3,17 % más que en 2019, debido a una mayor rotación de los productos de apoyo, ante el incremento de bajas de personas usuarias y las consiguientes altas.

La media de edad de las personas usuarias atendidas es de 86,69 años. Es importante destacar que el 84,14% de ellas tienen más de 80 años y el 40% más de 90 años. Esto nos indica el sobre envejecimiento progresivo de la población que atendemos y de la actual situación de los cuidadores, también en un alto porcentaje mayores de 65 años.

En relación con el grado de dependencia, en base a los datos obtenidos de la escala Barthel, el 81,5% presentan un nivel de gran dependencia o dependencia total para las actividades de la vida diaria (asimilable al Grado III de dependencia). Es importante destacar que el 53,6 % de estas, tienen más de 80 años y viven solas, apoyados en un alto porcentaje por el servicio de SAD, por lo que debemos tener en consideración su situación de vulnerabilidad y riesgo social para realizar la programación de actuaciones específicas.

El 23% de las personas usuarias reciben el servicio de forma gratuita, mientras que el 23%, abonan el máximo, 12€ mensuales por producto. El promedio de rentas, con diferencias entre distritos es de 817.57 €.

Tabla 3.5.26. Productos de Apoyo. Tipo de usuario

Total usuarios atendidos en 2020	Sexo		Convivencia			Tramos de edad usuarios							
	Mujeres	Hombres	Acompañado	Sólo	≥ 80 años solos	<65	65 - 69	70 - 74	75 - 79	80 - 85	85 - 90	90-99	>=100
883	617	266	716	167	138	12	15	39	74	135	256	323	29

Con respecto a la antigüedad en el Servicio, el 33 % de las personas usuarias han sido alta durante el año 2020, y el 32% entre el año 2018-2019; Un 11% llevan más de 6 años en el servicio.

Perfil de la persona usuaria: mujer mayor de 85 años, que vive acompañada, con una gran dependencia funcional y con una RMPC de 817,57€

3.5.1.6. Servicio de Lavandería Domiciliaria Municipal

Tabla 3.5.27. Servicio de Lavandería Domiciliaria

Servicio de lavandería domiciliaria			
Población a la que se dirige	Mayores de 65 años que no puedan realizar el lavado de su ropa		
Objetivo	Garantizar la permanencia en su domicilio en las mejores condiciones mejorando su calidad de vida y la de sus cuidadores		
Nº de personas usuarias en 2020	312 personas usuarias		
Plazas ofertadas	A disposición	**Presupuesto**	222.395,10€
Recurso web	No dispone		

El Servicio de Lavandería consiste en la recogida, tratamiento y posterior entrega en el domicilio de las personas usuarias de su ropa de hogar y personal, lavada y planchada.

Está dirigido a personas mayores de 65 años, empadronadas en el municipio de Madrid, que presentan un estado físico o psíquico tal, que les impida o dificulte la realización de las actividades de la vida diaria, tales como el lavado, secado o planchado de ropa, o bien que no dispongan de los medios adecuados en su domicilio, para realizarlo. Asimismo, este Servicio se constituye como un gran apoyo a los cuidadores de personas dependientes, facilitándoles la limpieza de la ropa de cama y personal de la persona usuaria, para evitar la sobrecarga en los cuidados.

Durante 2020, el coste del servicio ha ascendido a 223.774,03 €. El Ayuntamiento ha aportado un 99,38% y las personas usuarias el restante 0,62 %. La baja aportación de las personas usuarias al coste del servicio responde a su perfil, ya que la mayoría de ellas suelen encontrarse en situación de gran vulnerabilidad social y contar con escasos ingresos económicos. Si lo comparamos con 2019, el coste del servicio ha decrecido un 4,81 %, interrumpiendo la tendencia al alza que se inició en 2014 (a excepción de 2017), tanto en la aportación del Ayuntamiento de Madrid como en la de las personas usuarias. Ello se debe a que durante 2020 el número de personas atendidas por el Servicio ha descendido respecto al año anterior un 8,5%, debido a la situación sanitaria provocada por el COVID19, que ha provocado un aumento de las bajas y una menor demanda del Servicio por miedo al contagio. No obstante, en las personas usuarias del servicio, la prestación de servicios prestados prácticamente no ha disminuido respecto al año anterior (0,03%), ya que la situación vivida por la pandemia ha provocado un mayor número de desinfecciones de ropa a consecuencia de los contagios producidos en los domicilios de las personas usuarias.

La evolución del coste del servicio y número de personas usuarias atendidas se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 3.5.28. Servicio de Lavandería Domiciliaria. Evolución desde el año 2010

Año	Personas usuarias atendidas	Aportación Ayuntamiento	Aportación persona usuaria	Coste total
2010	341	261.720,86 €	5.356,74 €	267.077,60 €
2011	354	262.882,64 €	6.412,07 €	269.294,71 €
2012	349	241.617,88 €	6.393,63 €	248.011,51 €
2013	335	205.493,13 €	6.483,54 €	211.976,67 €
2014	323	225.384,20 €	6.811,32 €	232.195,52 €
2015	340	232.948,99 €	7.264,43 €	240.213,42 €
2016	321	234.593,01 €	6.757,85 €	241.350,86 €
2017	331	237.322,30 €	2.827,82 €	240.150,12 €
2018	329	241.555,25 €	1.459,88 €	243.015,13 €
2019	341	233.659,16 €	1.423,69 €	235.082,85 €
2020	312	222.395,10 €	1.378,93 €	223.774,03 €

Perfil de la persona usuaria

A diferencia de otros servicios de Ayuda a Domicilio, las personas usuarias de lavandería son en su mayoría hombres, mayores de 80 años, que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica. Destacar también que el 19% de personas usuarias son menores de 65 años.

Tabla 3.5.29. Servicio de Lavandería Domiciliaria. Perfil de usuario

Perfil de usuarios 2020														
Total usuarios en servicio	Edad													
	<65 años		65 a 69 años		70 a 74 años		75 a 79 años		80 a 84 años		85 a 90 años		>90 años	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
312	49	10	15	15	25	12	35	16	21	20	24	25	15	30

Perfil de la persona usuaria: Hombres, mayores de 80 años que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica.

3.5.1.7. Otras actividades del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio

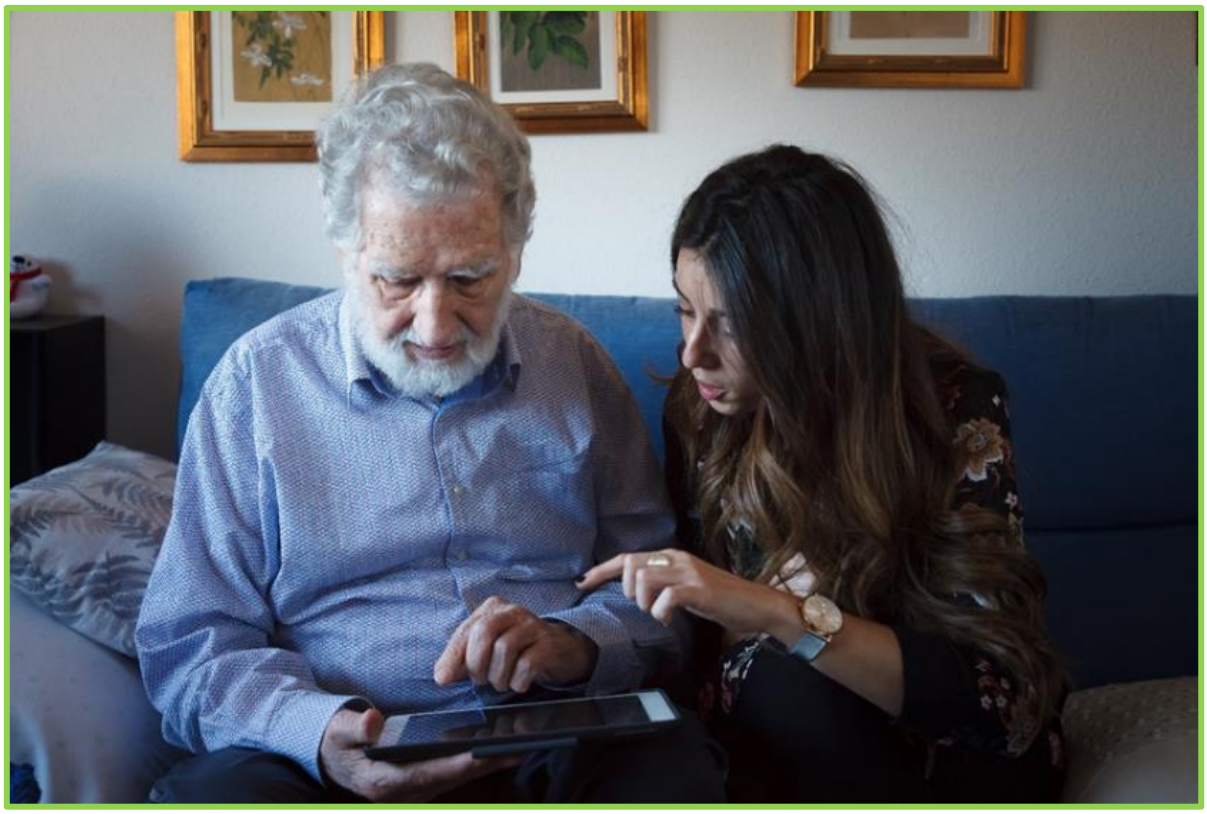
Actividades socioculturales y de participación

Entre las prioridades abordadas desde el Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio figuran la promoción de actividades socioculturales para las personas usuarias de los servicios gestionados en el mismo. En concreto, las que se enmarcan en los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria y Comida a Domicilio, organizadas, planificadas y realizadas por las entidades adjudicatarias en colaboración con los técnicos del Departamento.

Los objetivos fundamentales perseguidos con estas actividades son: mejorar la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios, fomentar las relaciones sociales y evitar el aislamiento social.

Durante el año 2020, debido a la situación provocada por la pandemia, desde el mes de marzo todas las actividades programadas tuvieron que suspenderse con el fin de evitar los contagios. No obstante, para evitar el aislamiento de las personas mayores que se encontraban solas, desde todos los servicios se potenciaron las actividades online en aquellos casos donde era posible realizarlas. Así es como se ha ido marcando una tendencia donde cada vez participan más personas usuarias de los servicios, a través de visitas virtuales a museos, experiencias como la Tablet viajera, el programa de entrenamiento cognitivo, donde se articulan tareas específicas a través de juegos, el programa de videoasistencia "Enréd@te" para favorecer las relaciones personales entre personas usuarias del Servicio de Teleasistencia, etc…

Asimismo, se ha promovido la comunicación con las familias cuidadoras de las personas usuarias de estos servicios, con el fin de mantenerlos informados de la situación de sus familiares. Para ello se han desarrollado apps específicas donde pueden acceder a los servicios de ayuda a domicilio que reciben y presentar sugerencias y reclamaciones a través a través de este canal, lo que agiliza los procesos. En esta línea, desde el servicio de comida a domicilio también han ampliado la información que reciben los familiares con el envío de los menús mensuales por correo electrónico, así como la comunicación de las novedades que se van produciendo en el servicio.



Sugerencias y reclamaciones

Las sugerencias y reclamaciones que se reciben en la Dirección General Mayores por diferentes cauces y que hacen referencia a los distintos servicios que gestiona este Departamento, se resuelven teniendo en cuenta la información recabada de los Distritos y de las entidades colaboradoras en la gestión de los servicios, para poder dar una respuesta integral a las personas interesadas, por el medio que ellos han determinado, a la mayor brevedad posible.

De igual manera, y con el fin de tener un conocimiento completo del sentir de la ciudadanía, ante determinadas quejas o sugerencias se contacta telefónicamente con la persona usuaria para analizar las cuestiones planteadas. Asimismo, desde el Servicio de Teleasistencia se realizan escuchas de las grabaciones de las llamadas realizadas por el servicio ante quejas o reclamaciones, o ante cualquier expediente de responsabilidad patrimonial recibido.

Este año se han tramitado a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (SYR) 497 reclamaciones, de las cuales 343 corresponden al Servicio de Ayuda a Domicilio; 120 al Servicio de Teleasistencia; 29 al de Comida a Domicilio, 3 al Servicio Productos de Apoyo y 2 al Servicio de Lavandería. De ellas 47 estaban relacionadas con la COVID19 y la situación generada con los equipos de protección individual, hasta que la situación se fue normalizando.

Por otro lado, se ha dado repuesta a 28 agradecimientos, también registrados en el SYR, 7 del Servicio de Ayuda a Domicilio y 21 del Servicio de Teleasistencia.

Asimismo, se han recibido 15 sugerencias de mejora de los servicios, en concreto 7 para el Servicio de Ayuda a Domicilio y 8 para el de Teleasistencia.

Colaboración en el grupo de trabajo "Transporte para todos"

Desde el año 2012, un/a técnico/a de este Departamento, en representación del Ayuntamiento de Madrid, participa en el grupo de trabajo "**TRANSPORTE PARA TODOS**", enfocado en la accesibilidad en el transporte de Madrid. El grupo, creado por el CEAPAT (Centro de referencia estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas. IMSERSO), junto con el "Consorcio regional de transportes de Madrid", cuenta con la participación de entidades representativas del ámbito de transportes y de otros colectivos, con el objetivo de mejorar la accesibilidad en el transporte para todos los colectivos.

Durante el año 2020 las sesiones tuvieron que ser suspendidas debido al COVID19, pero esperamos que una vez se retome la normalidad las reuniones vuelvan a desarrollarse, dado el buen trabajo y los progresos conseguidos.

Reflexiones finales y líneas de futuro

En el año 2020, el COVID19 ha supuesto un duro reto para los servicios sociales destinados a las personas mayores, el colectivo más afectado por la pandemia, y en concreto para los servicios de ayuda a domicilio destinados a esta población, que se han constituido como referente a la hora de ofrecerles cuidados y atención. Todo ello ha supuesto cambios en todos los servicios a nivel organizativo, con la implementación del teletrabajo y la digitalización de los expedientes, lo que ha supuesto un arduo trabajo. Pero, ante todo, ha visibilizado la importancia de estos servicios domiciliarios que han supuesto en muchos casos el único contacto de la persona mayor con el exterior y un acompañamiento constante e individualizado, que ha comportado por una parte la prevención del empeoramiento de algunas situaciones y por otro lado la contención en su entorno de la persona usuaria de los servicios. Asimismo, se han priorizado las actuaciones de seguimiento de aquellos casos de malos tratos y de riesgo grave detectados, coordinando actuaciones y trabajándolos conjuntamente con la Mesa de Vulnerabilidad, protocolizando las actuaciones con los profesionales del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo para su detección, abordaje y seguimiento.

Durante los peores meses de la pandemia el servicio de comida a domicilio creció casi un 40% para poder dar cobertura a todas las personas que requerían el servicio, lo que supuso un sobreesfuerzo de todo el personal adscrito al Departamento, que centró sus actuaciones en

agilizar las altas. El servicio de ayuda a domicilio, dotado de equipos de protección, siguió atendiendo a la población más vulnerable que requería el servicio. Se siguieron dando altas de Teleasistencia y se hizo un seguimiento más intensivo, sobre todo de aquellas personas que vivían solas y eran más vulnerables, para que se sintieran acompañadas. Los servicios de productos de apoyo y lavandería siguieron manteniendo sus prestaciones, intensificando este último sus servicios para hacer frente a desinfecciones más exhaustivas en aquellos casos en que las personas usuarias se habían contagiado.

Todo ello nos ha hecho reflexionar y valorar la necesidad de mantener y promover algunos cambios que se han producido en los servicios (revisión del Servicio de Teleasistencia y del Servicio de Ayuda a Domicilio, y fundamentalmente mejorar los protocolos de colaboración entre distintos servicios tanto internos como con otros servicios de carácter transversal), puesto que han supuesto una mejora de los mismos, así como emprender nuevas líneas de actuación en base a los conocimientos aportados por la situación vivida.

3.5.2. Centros de Día

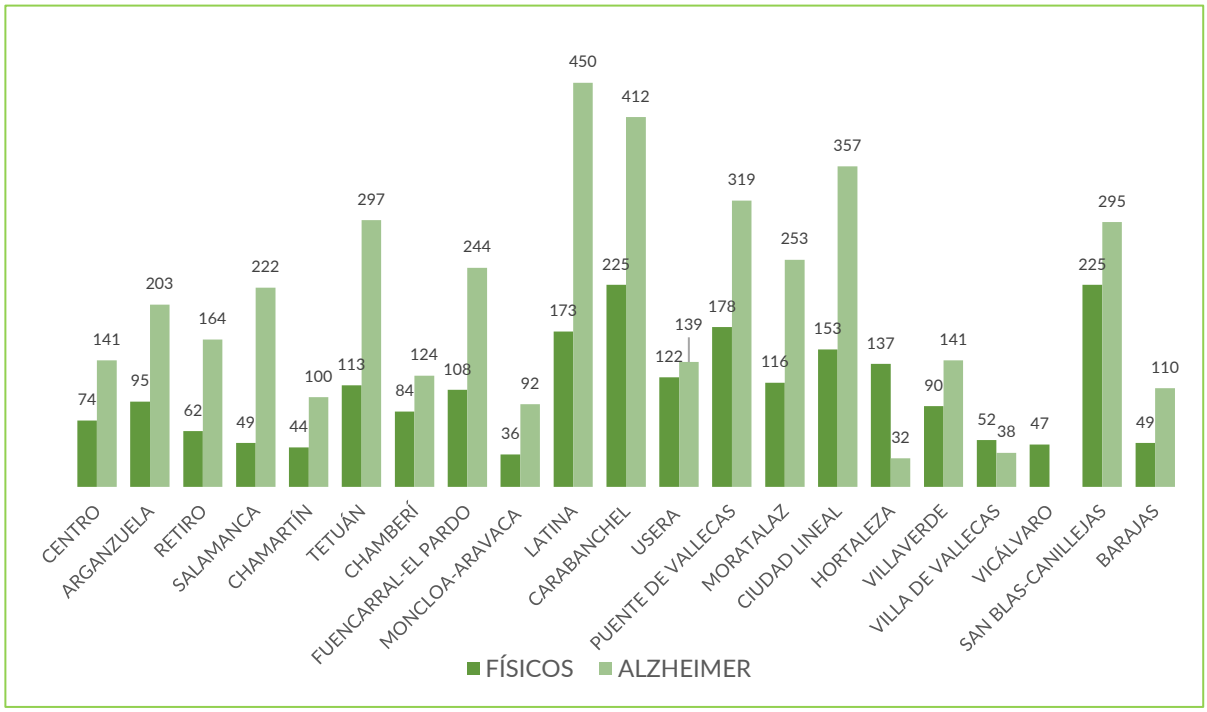
Los Centros de Día son equipamientos no residenciales de Servicios Sociales donde se presta atención sociosanitaria, preventiva y rehabilitadora al colectivo de mayores, en régimen diurno.

Son objetivos principales de estos centros: proporcionar atención sociosanitaria que prevenga y/o compense la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en su medio habitual, retrasar la institucionalización a aquellos casos en situaciones límite y con grave deterioro físico y/o cognitivo. Además, facilita apoyo a los familiares y/o cuidadores/as principales de la persona mayor.

Resumen de centros, plazas y personas atendidas

	MUNICIPALES	PRIVADOS	TOTALES
Nº de centros abiertos	65	35	100
Físicos	36	6	42
Alzheimer	29	29	58
Nº de plazas disponibles	3.355	1345	4700
Tipología de las plazas disponibles	F 1.365	F 130	F 1.495 31,81%
	EA 1.990	EA 1.215	EA 3.205 69.19%
Total Personas Usuarias Atendidas	4.604	1.761	6.365
Rotación de Personas Usuarias	Altas 1.385	Altas 639	Altas 2.024
	Bajas 2.822	Bajas 918	Bajas 3.740
Personas Usuarias por Días de Atención	2 días / semana 1.351	2 días / semana 297	2 días / semana 1.648
	3 días / semana 1.399	3 días / semana 389	3 días / semana 1.788
	5 días / semana 2.454	5 días / semana 1.243	5 días / semana 3.697
Coste total	35.499.881,61	11.074.078,26	46.573.959,87
Financiación	AM 31.562.444,32	AM 9.598.086,82	AM 41.160.531,14
	% 88,91	% 86,67	% 88,38
	Usuario 3.937.437,29	Usuario 1.475.991,44	Usuario 5.413.428,73
	% 11,09	% 13,33	% 11,62

Figura 3.5.30. Personas Atendidas. Perfil



Personas usuarias atendidas por Dependencia

De las **6.365** personas usuarias atendidas en Centros de Día y Residencias, 5.162 son personas dependientes, con Programa Individual de Atención (PIA) de Centros de Día (CD), pero no todas han podido ser atendidas a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid. Esto supone un 81,10% de personas usuarias totales. La financiación actual por parte de la Comunidad de Madrid es de **11.000.000 €** anuales y el coste real ha sido de **24.882.965,87 €**. La financiación supone un **44,21%** del coste real.

Se produce un incremento en el número de personas a atender a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid, pasando de un **78,31% en el año 2019 a un 81,10% en el año 2020 (aumento de 2,78 puntos)**

Atención en los Centros de Día en situación de Pandemia.

El servicio de Centro de Día este año 2020 se ha visto alterado por la situación declarada de pandemia, que supuso el cierre de todos los Centros de Día de Madrid el 13 de marzo. El servicio fue adaptado a un trabajo de seguimiento, acompañamiento y apoyo sociosanitario a través de uso de soportes telemáticos con todas las familias, tanto por contacto telefónico como por otros medios: video llamadas, contactos por WhatsApp y correo electrónico fundamentalmente.

Dentro de las actuaciones indicadas se priorizó la comunicación de las posibles situaciones de necesidad para la gestión inmediata de los **recursos extraordinarios oportunos** para la atención de las personas usuarias más vulnerables, llevándose a cabo la gestión de todos los servicios necesarios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comidas a Domicilio

Tabla 3.5.31. Personas beneficiarias

	Nº personas con apoyo de AYUDA A DOMICILIO	Nº personas con apoyo de COMIDAS A DOMICILIO
Total	522	204

Como consecuencia de estos seguimientos se han activado recursos extraordinarios de intervención domiciliaria con la colaboración del **Samur Social** a los efectos de evitar situaciones de riesgo vital para las personas mayores que no tenían apoyos familiares.

	Intervenciones SAMUR SOCIAL
Total	6

En cuanto a las actuaciones médicas durante el confinamiento por parte de la plantilla de médicos municipales, destacar el número de intervenciones telefónicas que se realizaron fueron de un total de **1007**, atendiéndose a **471 personas** usuarias. En la mayoría de los casos el trabajo se realizó con las familias y/o personas cuidadoras de estas.

Actuaciones a demanda	390
Atención de casos de alteraciones por síntomas conductuales	454
Actuaciones con familias/personas cuidadoras	762
Informes médicos	150

Nota: datos del periodo del 16 de marzo a 12 de junio 2020.

La apertura de los Centros de Día Municipales se produjo con fecha 16 de junio de 2020, con un aforo del 50 % de las personas usuarias, estableciendo todas las medidas de seguridad que requieren las autoridades sanitarias y aplicando todos los protocolos al respecto.

En el mes de noviembre de 2020 se autoriza ya la ocupación del 100% del aforo de cada Centro.

3.5.2.1. Atención a quienes cuidan

Todos los programas y servicios apoyan a las familias cuidadoras, algo fundamental por ser conscientes de que, en no pocas ocasiones, el cuidado puede llevar aparejada una sobrecarga de diferente naturaleza, pero ante todo emocional

Programa 'Cuidar a quienes cuidan'

Se trata de un programa multimodal, psicoterapéutico, educativo y de autoayuda, dirigido a cuidadores y cuidadoras principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes (sea cual sea su edad y el tipo de dependencia funcional o/y psíquica, que vivan en su domicilio o en el de quienes les cuidan). La finalidad de este programa es mejorar las consecuencias del impacto de los cuidados sobre la calidad de vida de los cuidadores y cuidadoras, e indirectamente de las personas dependientes a las que atienden.

Así, el programa adquiere un carácter preventivo de trato inadecuado a la persona dependiente y de aislamiento social de quienes cuidan.

El programa se desarrolla de octubre a junio, a lo largo de 25 sesiones, de una hora y media de duración. Se realizan 22 grupos, distribuidos en 20 distritos municipales, con la peculiaridad de que uno de ellos se realiza de tarde y en él tienen cabida personas cuidadoras de cualquier distrito de Madrid. Está diseñado para atender a personas cuidadoras con sobrecarga en las 16 sesiones psicoterapéuticas dirigidas por psicólogos, las 6 sesiones educativas corren a cargo de terapeutas ocupacionales, profesionales diplomados en enfermería y del derecho. Estas son seguidas por 3 sesiones de mejora con contenidos adecuados a las necesidades del grupo. Finalmente se crean grupos de autoayuda auto-gestionados.

Hasta el 11 de marzo de 2020, momento en el que la actividad tuvo que ser suspendida como consecuencia de la pandemia, se llevaron a cabo un total de 396 sesiones con una participación de 273 personas usuarias

A partir del 24/03/2020 se realizaron contactos con las personas usuarias por parte del personal del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo, con un protocolo diseñado a tal fin.

El seguimiento telefónico se realizó con la finalidad de conocer la situación de las personas usuarias del programa y su entorno más cercano, valorar la existencia de alguna necesidad sobrevenida (social, socio sanitaria, soledad o duelo) y buscar las posibles soluciones. Además, en todas las llamadas de seguimiento se hizo difusión de las medidas preventivas frente al COVID19, basadas en la información facilitada por los organismos competentes en materia sanitaria.

A partir del mes de septiembre se reanuda la actividad pudiéndose realizar las sesiones pendientes.

En el año 2020 por el programa han pasado en total 472 personas cuidadoras principales, con diferentes grados de sobrecarga. El número de personas cuidadoras es considerablemente menor que en años anteriores debido a la dificultad para poder reanudar y llevar a cabo la actividad debido a la situación sanitaria producida a causa del COVID.

Perfil de la persona cuidadora / persona cuidada

Las personas que participaron en las sesiones psicoterapéuticas son mujeres en el 79% de los casos (esposas e hijas); varones cuidadores representan el 26% y son mayoritariamente cónyuges. La edad media ha sido de 70.7 años.

Las personas cuidadoras, en más del 71% de los casos, atienden a mayores dependientes que sufren demencia. El 57% cuida al mayor en soledad. Las personas cuidadas son dependientes en la práctica totalidad de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

Se han estudiado las repercusiones que a nivel socio-familiar ha tenido el programa evaluando el impacto que este ha tenido sobre aspectos cotidianos, sociales y familiares en la vida del cuidador, Se utilizan variables de relación social y familiar, así como de petición y aceptación de ayuda.

Conclusiones de este estudio:

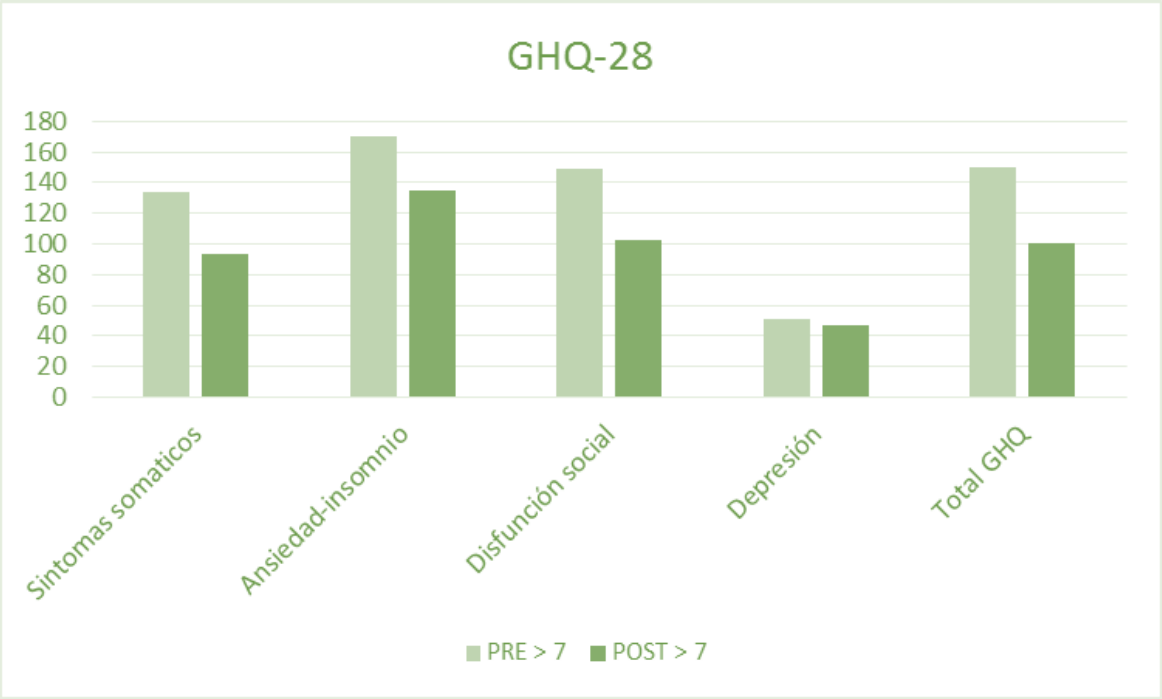
- En la esfera personal se siente mejor el 59% y consideran saber cuidarse mejor el 56.5%, son muchos los aspectos que mejoran: Las relaciones sociales un 41% y familiares el 34.5%.
- El 53% de los cuidadores ha aprendido a resolver problemas cotidianos, han mejorado la convivencia con la persona mayor el 44.5%, con el resto de la familia el 41% y han aprendido a pedir ayuda el 49%.
- Un 59% conoce nuevos recursos formales y el 54% de los cuidadores ha tramitado recursos sociales de apoyo en el transcurso del programa.

Por todo ello, podemos deducir que el programa les ha permitido hacer visible su situación y buscar soluciones para conseguir una existencia más cómoda, eficaz y satisfactoria para sí mismos y también para la persona que cuidan. Se evidencia como, al finalizar el programa, el cuidador trata de organizarse y sobreponerse para afrontar mejor esta demanda.

Impacto de cuidar y cuidarse

El impacto negativo de los cuidados en la persona que cuida se traduce con alta frecuencia en síntomas como:

Figura 3.5.32. Impacto en los cuidadores



Cuando analizamos el impacto del paso por el programa (utilizando el cuestionario de salud general de Goldberg), vemos que existe una mejoría en la calidad de vida de los y las participantes, en todas sus esferas.

Programa 'Respiro familiar'

Es un programa social que se desarrolla en Centros de Día y Residencias de titularidad municipal, a través de un conjunto de actividades, durante los fines de semana (sábado y/o domingo), en régimen diurno no residencial.

- Facilitar descanso a aquellas familias que tienen a su cargo a personas mayores dependientes.
- Apoyar a las familias y /o cuidadores.
- Proporcionar la guarda del mayor durante el horario que permanece en el servicio.

Figura 3.5.33. Datos del Servicio de Respiro Familiar

Indicadores 2020	Datos	%
Coste total del servicio	190.661,05 €	100,00%
Financiación Ayuntamiento de Madrid	159.963,35 €	83,90%
Aportación personas usuarias	30.697,70 €	16,10%
Nº de centros donde se desarrolla	7	
Personas usuarias atendidas	235	
Atenciones prestadas	3.033	
Nº de altas	18	

Nota: *Debido a la situación de Pandemia por el COVID-19 que derivó en el cierre de todos los Centros de Día el 13 de marzo, este servicio fue suspendido en esta fecha, siendo reanudado el 16 de diciembre de 2020. Los datos expuestos son los correspondientes a los meses de puesta en marcha del servicio.*

3.5.3. Servicios residenciales

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- Dos residencias de atención a personas con deterioro cognitivo Alzheimer: Centro Integrado Jazmín y Centro Integrado Margarita Retuerto.
- Una residencia de atención a personas con deterioro perfil físico: Residencia Santa Engracia.

Tabla 3.5.34. Residencia Jazmín

	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	58		
Personas Atendidas	70	21	49
Plazas ocupadas a Diciembre 2019	56	19	37
Nº de Altas	15	7	8
Nº de Bajas	14	2	12

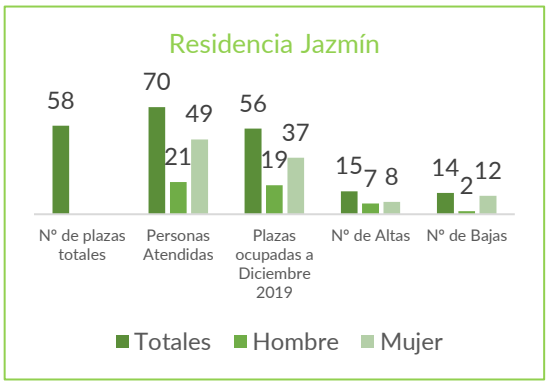


Tabla 3.5.35. Residencia Margarita Retuerto

	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	**80**		
Personas Atendidas	**105**	25	80
Plazas ocupadas a Diciembre 2019	**78**	21	57
Nº de Altas	**35**	15	20
Nº de Bajas	**33**	7	26

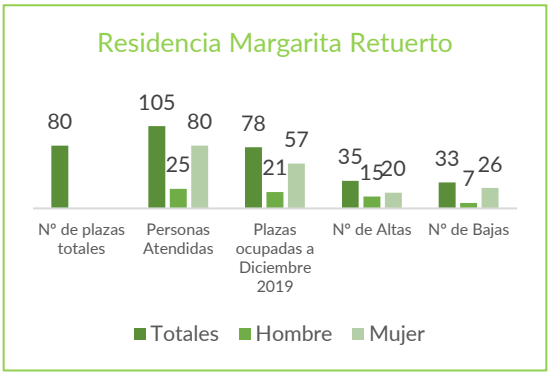
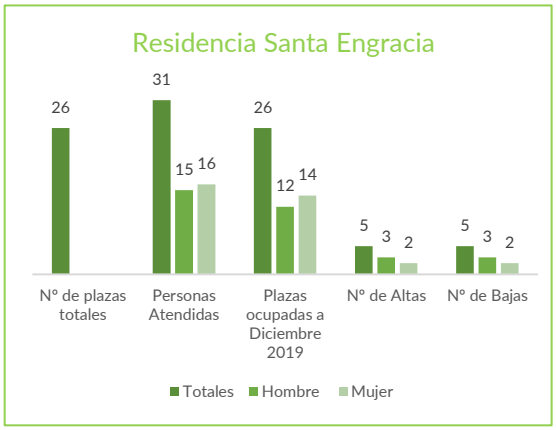


Tabla 3.5.36. Residencia Santa Engracia

	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	**26**		
Personas Atendidas	**31**	15	16
Plazas ocupadas a diciembre 2019	**26**	12	14
Nº de Altas	**5**	3	2
Nº de Bajas	**5**	3	2



3.5.4. Situaciones de dependencia

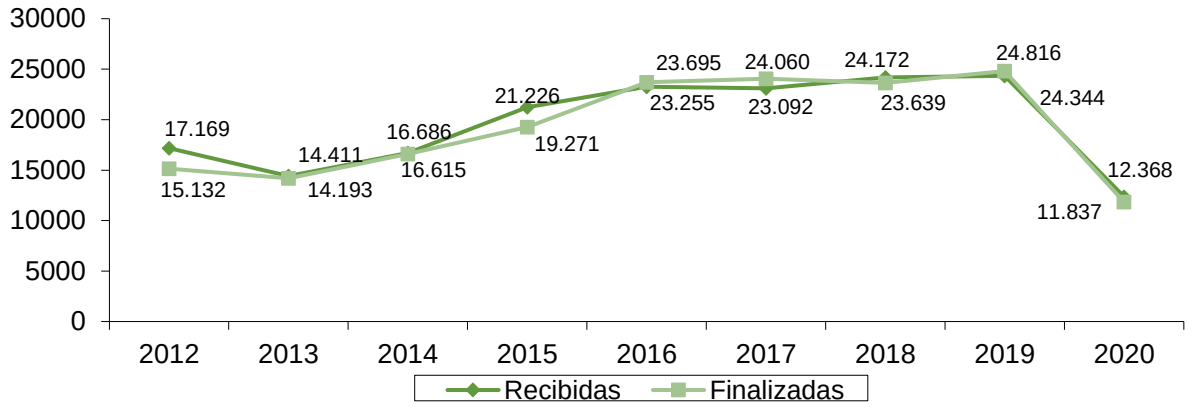
Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia

La actividad del Departamento durante el año 2020 se ha visto marcada por la pandemia y el estado de alarma, a pesar de haber continuado la actividad con normalidad y haber puesto en marcha nuevos proyectos para dar respuesta a las necesidades derivadas de la situación sanitaria, el número de solicitudes ha descendido con respecto a años anteriores. No obstante, desde el departamento se han alcanzado un total de 30.373 tramitaciones registradas.

1. Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia

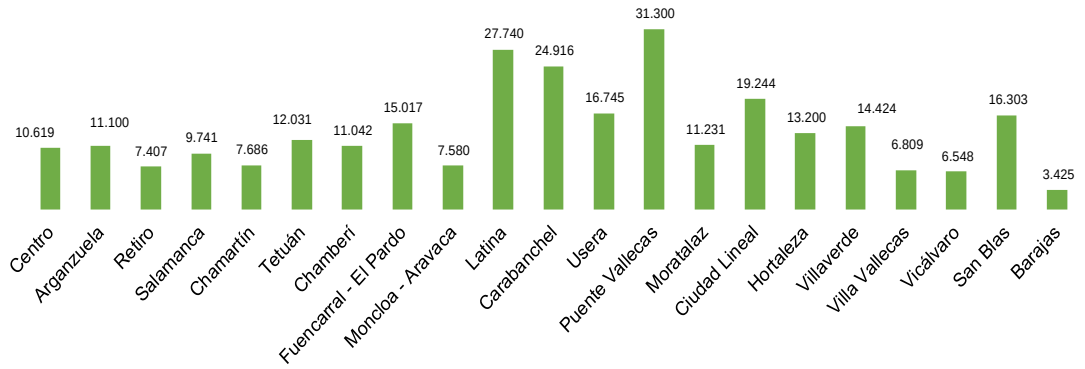
En el siguiente gráfico puede observarse la evolución de las **solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia**, que en el año 2020 ascendió a **12.368**.

Figura 3.5.37. Solicitudes de dependencia recibidas y tramitadas 2012 - 2020



Los distritos que más solicitudes registran son Puente de Vallecas, seguido por Latina y Carabanchel. La distribución por distritos de las solicitudes tramitadas fue la siguiente:

Figura 3.5.38. Total de solicitudes de dependencia recibidas por distrito desde 2007 a 2019



Las solicitudes enviadas a la Comunidad de Madrid se acompañan, del correspondiente Informe Social de Dependencia, elaborado por las/los Trabajadoras/es Sociales municipales. Durante el año 2020, se realizaron **13.477 informes sociales**.

En lo que respecta al perfil de los solicitantes, hay que constatar que mayoritariamente se trata de mujeres. En cuanto a la edad, el grupo mayoritario es el de las personas de mayores de 80 años.

Figura 3.5.39. Porcentaje de solicitantes de dependencia por sexo

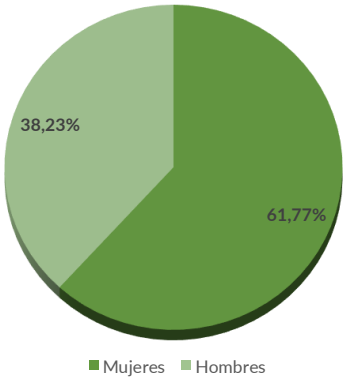
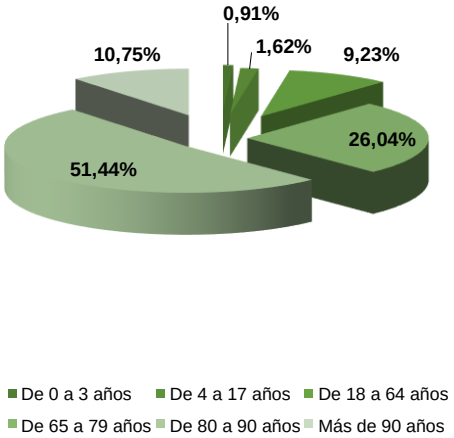


Figura 3.5.40. Porcentaje de solicitantes de dependencia por grupos de edad



2. Trámites asociados con el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a los servicios y prestaciones

El procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia incorpora otros posibles trámites, como son el de revisión del programa individual de atención y la solicitud de aplicación del trámite de urgencia.

Durante el año 2020, el Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria ha revisado y gestionado **6.486 revisiones de PIA**, remitidas desde los centros de Servicios Sociales.

La normativa contempla que por razones de interés público se pueda solicitar la aplicación del trámite de urgencia. Durante el año 2020 fueron gestionadas un total de **1.372 peticiones de aplicación del trámite de urgencia.**

3.5.5. Refuerzos de Servicios de Atención Domiciliaria frente al COVID-19.

Durante el estado de alarma se ha realizado un refuerzo en los sistemas de atención domiciliaria para personas en situación de dependencia que, por distintos motivos, se habían quedado en una situación de vulnerabilidad derivada del COVID-19.

Desde el departamento fueron gestionadas **más de 728 de Servicios de Ayuda a Domicilio Temporal**, para aquellas personas en situación de dependencia, que ellas o sus cuidadores, se hubieran visto afectados por la enfermedad.

Asimismo, en los Acuerdos de la Villa se acordó hacer un esfuerzo de difusión del servicio de Teleasistencia, que mitigara la carencia de comunicación y de conexión con el exterior, que ha provocado la enfermedad en las personas mayores.

Debido a la capacidad del Servicio de Teleasistencia de proporcionar seguridad y compañía, se pone en marcha este proyecto de **refuerzo de la Teleasistencia**, que desde octubre han realizado más de 4.200 llamadas, a personas del municipio de 75 y más años con el objetivo de informar sobre la Teleasistencia y ofrecer este servicio.

A 31 de diciembre se habían dado de alta en el servicio 82 personas y se estaban tramitando 68 solicitudes.

Se obtienen dos conclusiones de este proyecto que acaba de iniciar, por un lado, que el perfil de quienes han rechazado el Servicio de Teleasistencia es el de personas mayoritariamente autónomas que cuentan con apoyos, tanto en su día a día, como en caso de necesidad. Y por otro, la capacidad del Ayuntamiento de Madrid para acercarse al ciudadano potencialmente vulnerable, sin esperar a que sea demandando por el mismo.

3.5.6. Mayores vulnerables

La detección de personas mayores vulnerables es fundamental para evitar las situaciones funestas que esta situación puede comportar.

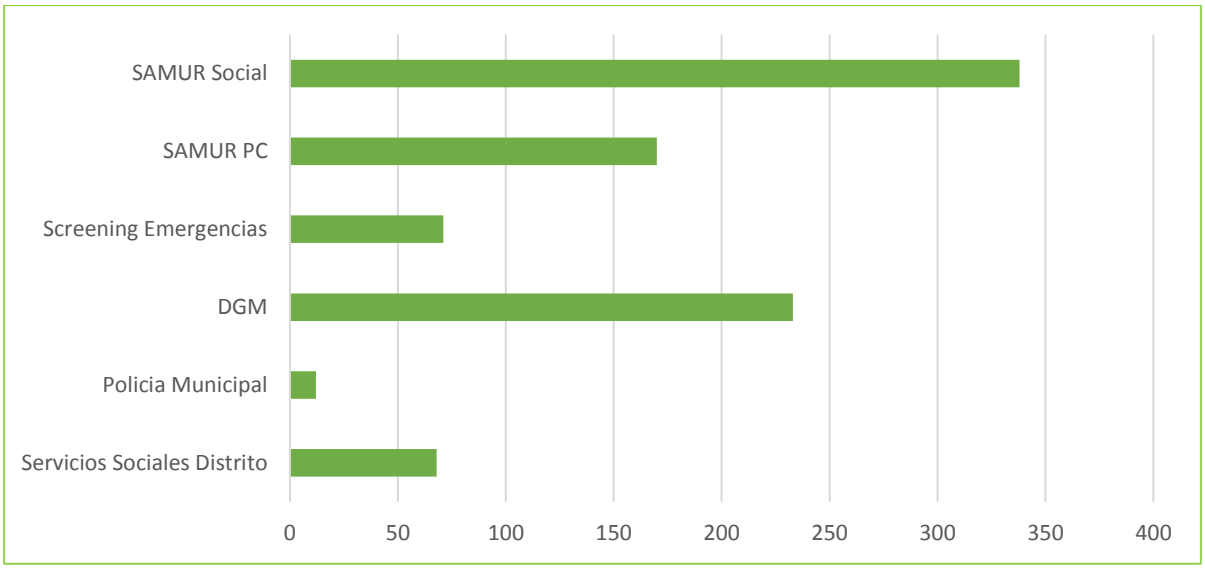
Mesa de vulnerabilidad

La entrada al programa se produce desde los diferentes servicios de emergencias (SAMUR Protección Civil, SAMUR Social, Bomberos, Policía, etc.), o derivados desde los Servicios Sociales de los distritos, Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio y Departamento de Centros de Día y Residenciales. Todos los casos que llegan son analizados por un equipo multidisciplinar que hace una valoración de riesgos a través del análisis de situación y establece las medidas específicas según las necesidades detectadas.

Algunas de las valoraciones dan como resultado la no apreciación de situación de riesgo, habiendo sido la emergencia o intervención algo puntual.

En 2020 se han valorado 802 casos de distinta procedencia. Se detectaron 164 casos de maltrato o aislamiento social. Algunos se incorporaron al programa específico tras, otros fueron derivados a los Servicios Sociales de su Distrito y algunos otros aceptaron ser atendidos por organizaciones de voluntariado.

Figura 3.5.41. Procedencia de la detección de mayores vulnerables



Fuente DGM

La vulnerabilidad en las personas mayores: 'conocer para actuar'

Los datos de la Mesa permiten construir la tasa de vulnerabilidad (número de personas mayores valoradas en la Mesa de Vulnerabilidad sobre el total de personas mayores de cada distrito por mil) en los 21 distritos. Tomando la tasa de Madrid como la unidad, vemos que algunos de ellos destacan de manera especial, priorizándose la detección en ellos.

Tabla 3.5.42. Índice de vulnerabilidad

Distrito	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	2,8	2,2	2,4	3,5	2,3	2,7	2,5	3,2	4,3	3,8	3,2	1,9
2	1,4	1,2	0,8	1,4	1,2	1,3	1,4	2,1	1,8	1,3	1,8	1,4
3	0,9	0,8	0,8	1,0	0,6	0,8	1,2	1	1,2	1,1	1,0	0,6
4	1,4	1,2	2,3	0,8	1,2	1,0	1,7	1,6	1,7	1,3	1,5	0,9
5	0,6	0,7	0,5	0,8	0,8	1,0	1,3	1,1	1,0	1,1	1,0	0,6
6	0,9	0,9	0,9	1,0	0,8	0,9	1,2	1,6	2,1	1,4	1,8	1,0
7	1,2	1,2	1,2	0,7	0,8	0,8	1,0	0,8	1,3	1,3	1,5	0,7
8	0,6	0,7	0,5	0,8	0,4	0,3	0,6	0,7	1,0	0,9	0,9	1,0
9	1,2	1,0	1,0	1,0	0,6	0,7	1,0	0,9	1,0	1,4	1,0	0,8
10	0,6	0,6	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	1,3	1,7	1,5	1,7	0,9
11	0,9	1,0	1,1	0,8	1,3	1,2	1,1	1,7	2,0	1,7	1,3	1,0
12	1,1	1,2	0,7	1,9	1,2	0,9	1,0	1,4	2,3	1,6	2,1	1,3
13	1,2	1,3	1,2	1,6	1,4	1,7	1,4	1,5	2,6	2,4	2,3	1,6
14	0,6	0,9	0,7	0,6	0,9	0,9	1,0	1,7	0,9	1,1	1,2	1,4
15	0,9	1,0	1,0	0,9	1,1	1,1	1,2	1,3	2,0	1,9	1,6	1,2
16	0,2	0,7	0,5	0,2	1.0	0,6	0,9	1	1,5	1,3	0,8	0,7
17	0,8	0,7	0,5	0,6	0,4	0,6	0,5	0,9	1,1	0,9	1,0	1,0
18	0,9	2,2	2,3	0,7	1,5	0,9	0,9	0,9	1,4	1,2	1,7	0,5
19	1,1	1,2	1,2	0,7	1,1	0,9	0,8	0,4	1,1	1,0	0,8	0,6
20	1,5	1,0	0,7	0,6	1,5	1,2	1,5	1,2	2,1	1,7	1,6	1,0
21	1,5	0,6	0,4	0,4	0,2	0,8	0,1	1,2	1,2	0,5	1,1	0,5

Uno de los objetivos específicos del "Programa de detección e intervención en mayores vulnerables con alto riesgo de aislamiento social", es la creación de un sistema de monitorización de datos a fin de:

- Conocer la magnitud del problema en términos absolutos.
- Conocer la distribución temporal (estacional) del fenómeno.
- Conocer la distribución espacial (distrital).
- Observar tendencias.

La Dirección General de Emergencias y Protección Civil nos informa de las aperturas de puerta en domicilio con resultado de fallecimiento. Esta información se complementa con el Padrón, CIVIS, información de visita al domicilio de fallecido y el Registro Civil, lo que nos permite conocer su perfil. En 2020 hubo 1335 actuaciones, de los que resultaron 1216 auxiliados y 119 fallecidos, de estos no se pudo conocer perfil, al no contener los informes mensuales remitidos datos de identificación de la persona mayor, de 142 auxiliados y 5 fallecidos, siendo el resultado final valorable 1051 auxiliados y 114 fallecidos

Uno de los datos más importantes es conocer hasta qué punto estos fallecimientos han ocurrido a personas aisladas socialmente o han obedecido a cualquier otra circunstancia, incluida la muerte súbita.

Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social

La determinación del grado de riesgo de aislamiento social y de la situación de riesgo y gravedad de los casos de malos tratos, tras una primera valoración desde la *Mesa de vulnerabilidad* de la Dirección General de Mayores, permite establecer un diagnóstico y pronóstico, y fijar unos objetivos *(Guía de atención a personas mayores vulnerables que sufren maltrato*). En función de ese riesgo, un equipo multidisciplinar de la DGM propone la derivación de los casos al Programa de Apoyo Psicológico en ciertos casos.

En el caso del aislamiento, se busca un acercamiento a las personas mayores con claro riesgo de aislamiento social, que permita conducir esas situaciones a la normalización, asignando los recursos sociales oportunos en cada caso y facilitando el internamiento involuntario y la incapacitación legal cuando la situación de riesgo así lo determine.

El programa de malos tratos implica un nivel de atención especializada con el carácter singular de intervención en el domicilio. El objetivo es la atención de las personas mayores víctimas de malos tratos en la ciudad de Madrid mediante un Protocolo de actuación municipal que aborda la demanda de los distritos, canaliza recursos especializados y planifica las acciones para llevarlo a cabo. Para ello, se elabora un Plan de Intervención Individualizado que incluya a la persona mayor y al responsable con un diagnóstico de riesgos, decisiones de activar medidas de protección y reparación del maltrato coordinadamente. Los casos atendidos en 2020 han sido 147.

Figura 3.5.4. Guía de atención a personas mayores vulnerables que sufren maltrato

3.6. Atención social primaria

3.6.1. Filosofía de la atención social primaria

El Estado del Bienestar garantiza al conjunto de la ciudadanía unos niveles mínimos de cobertura de sus necesidades y les reconoce diversos derechos sociales.

Ese compromiso se concreta en el sistema de protección social de los Servicios Sociales, que de forma continuada se adapta a los cambios de la sociedad (nuevos estilos de vida, conductas y costumbres o tipos de familia; diferentes modelos productivos o formas de comunicación; avances tecnológicos, etc.), a los escenarios inéditos que se van conformando y a los perfiles emergentes de ciudadanos vulnerables. De ello se derivan nuevas políticas sociales, nuevos recursos y prestaciones y modelos de intervención social distintos.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Madrid son el primer nivel de atención del sistema global de Servicios Sociales –del propio consistorio, la Comunidad de Madrid o la Administración central- y pretenden garantizar la equidad social (proporcionar asistencia en función de las carencias individuales o familiares y potenciar los recursos personales) y responder a las necesidades sociales de la ciudadanía, sin distinción de sexo, raza, nacionalidad, religión o cualquier otra circunstancia particular o social. **Actúan como motor de solidaridad e inclusión social.**

Dirigidos a toda la población, mantienen un carácter generalista, si bien **dedican una especial consideración a aquellos grupos que se encuentran en situaciones de mayor desprotección o vulnerabilidad** por muy diversos motivos: edad, carencia de red de apoyo, falta de recursos, etc.

A pesar de ser un servicio público más al que cualquiera puede precisar acudir en algún momento en busca de orientación y ayuda o para la tramitación de recursos y prestaciones sociales (becas, escuelas infantiles, ayudas económicas, centros y prestaciones para discapacitados y mayores, etc.), aún son poco conocidos. En muchos casos, la ciudadanía los asocia a condiciones de extrema necesidad e ignora que se atiende a ciudadanos con distintos perfiles y situaciones, su labor de prevención o la alta cualificación y especialización de sus profesionales que realizan tanto intervenciones de emergencia como de apoyo y seguimiento.

Al hacer balance del **2020**, no cabe duda de que **ha sido un año marcado por la pandemia de COVID-19 y sus secuelas sociales y económicas**. Y si hay **un ámbito en el que se ha notado sobremanera es precisamente el de los servicios sociales.**

En la última década ya se había incrementado su demanda a causa del envejecimiento de la población, las consecuencias de la larga crisis económica iniciada en 2008, el paulatino empobrecimiento de las clases medias y la intensificación de las desigualdades. **Sus usuarios ya se hallaban en situación de vulnerabilidad y el coronavirus y la debacle económica que ha provocado los han dejado todavía más expuestos**: mayores que viven solos y requieren un refuerzo para las labores del hogar o las comidas, personas con discapacidad o enfermedades crónicas, familias con dificultades económicas o que pasan por una separación problemática, etc.

A todos ellos, **se suman con las consecuencias desencadenadas por la pandemia** (cierre de empresas y negocios, desempleo, precariedad, pobreza, brecha digital, pérdida de la red de apoyo, dificultad para acceder a prestaciones y ayudas…) **quienes nunca hubieran pensado tener que recurrir a un Centro de Servicios Sociales.**

3.6.2. La atención social primaria en tiempos de pandemia. La atención durante el confinamiento

La irrupción inesperada de la pandemia de COVID-19 ha supuesto una alteración abrupta y de gran alcance tanto en la relación con los usuarios como en el trabajo de los profesionales de los Centros de Servicios Sociales (CSS). En esta memoria se ha considerado de especial interés exponer brevemente cómo se han desarrollado ambas durante el período de estado de alarma (del 14 de marzo al 21 de junio de 2020).

En un intento de contener la cadena de contagios del virus y mitigar su impacto sanitario, social y económico, el Gobierno decreta el 14 de marzo el confinamiento domiciliario y el cierre de gran parte de las actividades económicas (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19).

En consecuencia y **en medio de una emergencia sanitaria sin precedentes, se cierran los Centros de Servicios Sociales y se reorganiza la asistencia en la red de Atención Social Primaria (ASP) para atender preferentemente por medios telemáticos y telefónicos.**

Ante la imposibilidad de continuar con la dinámica presencial, **se refuerza el canal telefónico 010** de la Red de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, que desde el 21 de marzo recoge las llamadas de quienes recurren al Ayuntamiento para solicitar ayuda. El objetivo es garantizar que quienes lo necesitan puedan contactar con los servicios sociales. **Esas demandas se trasladan a los profesionales de los CSS que gestionan cada**

expediente: cita telefónica para la el/la solicitante, valoración de su demanda y tramitación en caso de que se considere indicada.

Se implanta el teletrabajo y se consigue mantener la atención, a pesar de las dificultades iniciales (coordinación telemática, traslado de los equipos informáticos a sus domicilios, adecuación al canal telefónico y telemático, novedad e incremento de los procedimientos administrativos, conciliación familiar, etc.). Si la entrevista en el CSS ha sido tradicionalmente el principal medio de trabajo hasta ese momento, el teléfono y el correo electrónico se convierten ahora en herramientas básicas.

La emergencia sanitaria se convierte de forma inmediata en una emergencia económica y social. Surgen innumerables situaciones de dificultad y vulnerabilidad social, especialmente de cobertura de necesidades básicas y de cuidado de mayores vulnerables solos.

El cese total de actividad en hostelería, ocio, cultura o comercio no esencial conlleva el cierre de miles de empresas y negocios, muchos de cuyos trabajadores pierden su puesto de trabajo o se ven afectados por un ERTE (Expediente de Regulación Temporal de Empleo)[8].

Aquellos que mantienen su empleo se enfrentan a menudo a la dificultad de conciliar éste con el cuidado de enfermos, mayores o niños, dado que se suspenden tanto las clases en todos los niveles educativos como los centros y servicios de atención a mayores. Además, los abuelos han dejado de ser un recurso de apoyo en el cuidado de los menores dado el riesgo de contagio.

Al cerrarse las oficinas de atención al ciudadano de todos los organismos públicos y ser solo posible contactar con ellos por vía telemática, se convierte en tarea casi imposible tramitar e informarse sobre cualquier servicio, ayuda o prestación. Algunos, como el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) o la Seguridad Social sufren un auténtico colapso.

Se dibuja por tanto un contexto de emergencia social con un **crecimiento exponencial de quienes recurren a la atención social** que desborda el nivel de acción posible con los medios existentes. Como puerta de entrada al sistema público de servicios sociales, **la ASP se vuelca en agilizar la respuesta a las familias y personas en situación de dificultad y vulnerabilidad social** que desde los compases iniciales del período de confinamiento

---

[8] La economía de la ciudad de Madrid está acusadamente terciarizada ya que las actividades de servicios definen su estructura productiva: representan el 88,6% de la actividad total y emplean al 87,7% de los trabajadores. La actividad turística (hostelería, transporte…) es especialmente importante, así como su impacto en el comercio y las industrias de la cultura y el ocio.

Son precisamente muchas de estas actividades las más castigadas por la pandemia. Por ejemplo, si en 2019 llegaron 9,9 millones de viajeros a la ciudad y se registraron 20,7 millones de pernoctaciones en los establecimientos hoteleros, en 2020, el turismo se ha reducido hasta en un 80 o 90% según los meses.

Y ello se ha reflejado lógicamente en el desempleo. En el tercer trimestre de 2020, se registraron 239.900 parados, un 38,4% más que en el mismo periodo del año anterior.

Datos extraídos del Portal estadístico del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es/estadistica) y del informe *Madrid economía 2020. Análisis socio-económico*, publicado por el Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo (Subdirección General de Análisis Socioeconómico).

requieren apoyo social. Las jornadas de los profesionales se extienden para intentar cubrir una demanda creciente y desbordante.

Entre el 14 de marzo y el 3 de junio, mientras los centros están cerrados, en el 010 se reciben 114.356 llamadas destinadas a los servicios sociales realizadas por 74.890 personas[9].

Las estadísticas de Línea Madrid muestran que las llamadas para solicitar atención en los servicios sociales se triplicaron la semana del 23 al 29 de marzo respecto a la semana anterior[10]. Las peticiones de ayuda económica y comida a domicilio ascendieron un 402,8% y un 1.091,5% respectivamente. Puente de Vallecas, Carabanchel y Usera encabezan esas demandas y suponen la mitad de ellas. En concreto, 49,4% la primera semana del estado de alarma y 40,5% la segunda.

Desde el 19 de marzo al 26 de abril se producen 57.337 demandas a través del teléfono 010: de ellas, 29.778 para requerir el servicio de comida a domicilio (51,9%) y 19.531 (34%) para solicitar ayuda económica. Es decir, el 85,9% estaban relacionadas con la cobertura de necesidades básicas. Un 74,7% de ellas procedían de familias.

Una de las prioridades por tanto **es asegurar** que todos ellos tengan cubiertas las **necesidades indispensables**. Para ello, **se tramitan ayudas de alimentación, ayudas económicas exprés y de apoyo para el alquiler de vivienda, adquisición de ropa o de productos de higiene**.

Las llamadas al 010 siguen aumentando hasta la semana del 20 al 26 de abril cuando alcanza su mayor volumen, 19.955. Desde ese momento comienzan a decrecer lentamente.

A partir del 3 de junio se va recuperando la atención presencial en los centros, con todas las medidas de protección y seguridad para los profesionales y los usuarios (distancia, EPI, limitación de aforo, gel hidroalcohólico, etc.). Las visitas a domicilio se restringen a los casos en los que es estrictamente necesario.

Aunque tras el verano se estabiliza la demanda, en los meses finales del año todavía no se ha recobrado la normalidad anterior a la pandemia.

Se ha logrado retomar la atención presencial y desplegar estrategias y pautas de actuación ajustadas a las nuevas circunstancias. Pero se continúan experimentando ciertas limitaciones que afectan, por ejemplo, a la intervención grupal y comunitaria, las visitas domiciliarias o las entrevistas para el seguimiento de las personas usuarias.

La atención a los usuarios habituales sumada a la de aquellos que han llegado al sistema desde marzo, ha exigido que la labor se haya tenido que enfocar a la tramitación de

---

[9] Datos recogidos de *Madrid 2020: diagnóstico social de la crisis por COVID-19,* elaborado por la Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

[10] Estadísticas de Línea Madrid por semanas referentes al período del estado de alarma publicadas en la web municipal. https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/Estadisticas/Estadisticas-Linea-Madrid-2020-Periodo-COVID-16-marzo-30-junio

ayudas económicas, dejando a un lado aquello que define el trabajo social (prevención, acompañamiento y seguimiento, programas de intervención comunitaria, etc.).

Como aspecto positivo, esta situación ha permitido avanzar en una de las cuestiones pendientes de la ASP: facilitar el acceso de la ciudadanía mediante canales adicionales de comunicación y aprovechar las utilidades de las nuevas tecnologías. 2020 ha supuesto un salto cualitativo y cuantitativo al respecto, al dar mayor protagonismo a la atención telefónica especializada e incorporar el correo electrónico como método de comunicación dentro del proceso de intervención social.

En el año 2020 se ha atendido a 469.919 personas con un presupuesto de 268.150.426 de euros, asignado a los distritos.

Voluntariado

La tramitación de ayudas no siempre ha alcanzado a ser todo lo rápida que hubiera sido deseable. Con el fin de agilizar la respuesta a las personas y familias que necesitaban ayuda inmediata en las primeras semanas de confinamiento, se implementan diversas medidas urgentes y de flexibilidad administrativa para generar recursos.

Se diseña y se pone en marcha un proyecto para apoyar a los equipos mediante el voluntariado: *Ayúdanos a ayudar*.

El 8 de abril se hace un **llamamiento en Ayre al personal municipal para colaborar como voluntarios con los servicios sociales en su tiempo libre** desarrollando trabajo telemático. Se apuntan 125 personas con perfiles muy variados. Centro, Retiro, Tetuán, Salamanca y Usera son los distritos que lo solicitan. Posteriormente también lo harán Hortaleza, Fuencarral, Villa Vallecas, Carabanchel y Arganzuela.

Desde el departamento de Coordinación y Gestión de ASP se deriva a los voluntarios a los CSS. Su procedencia de otros ámbitos laborales (sólo 33 tenía práctica o conocimientos en servicios sociales) y los problemas con las claves de acceso a CIVIS dificultan su labor. Así pues, se realiza una nueva convocatoria el 17 de abril más específica para profesionales con experiencia: trabajadores sociales, auxiliares de servicios sociales, técnicos de integración, auxiliares administrativos, etc. A ella responden 29 personas más.

Finalmente, se han asignado 36 voluntarios a los distritos. **Es la primera vez que se desarrolla una iniciativa de este tipo.**

3.6.3. Centros de Servicios Sociales

¿Qué son?

Constituyen la **puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales y a las prestaciones** profesionales, económicas y los servicios que dependen de las distintas Administraciones. Además, proporcionan asesoramiento y apoyo social, así como atención a situaciones de desprotección social. Otro de sus ámbitos de intervención se concreta en acciones de mejora en la comunidad en la que se ubican físicamente, favoreciendo la creación de redes de apoyo y participación.

La ciudad de Madrid dispone de una **red de Asistencia Social Primaria compuesta por 38 Centros de Servicios Sociales**. **Todos los distritos de la ciudad cuentan con al menos uno** de ellos, y en algunos casos varios, siempre procurando un equilibrio de dotaciones y servicios entre los 21 distritos y garantizando la igualdad en las condiciones de acceso. Se pretende que estén en el entorno en el que los madrileños y madrileñas desarrollan su vida cotidiana para incidir en su accesibilidad y cercanía. **Dependen de las Juntas de Distrito, pero las funciones y desarrollo de contenidos parten y se coordinan desde el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.**

¿Cómo funcionan?

A quienes se acercan por primera vez a un Centro de Servicios Sociales se les proporciona una cita con un o una trabajador o trabajadora social. **En la Unidad de Trabajo de Social de Primera Atención se realiza una valoración inicial de las demandas y las necesidades de la persona y se le informa y orienta sobre las ayudas y servicios disponibles,** así como los requisitos necesarios para acceder a ellos.

En el caso de que se considere necesaria una intervención y un seguimiento prolongado, se deriva a la Unidad de Trabajo Social de Zona del mismo centro. Allí **se le asigna un trabajador o trabajadora social,** que será el profesional **de referencia de la persona o familia** y el encargado de canalizar los apoyos que precise, asegurando la globalidad de las actuaciones y la adecuada aplicación de los recursos: valoración técnica de la situación planteada, diseño de un programa de intervención social, gestión de ayudas y servicios sociales, seguimiento para asegurar la adecuación a las necesidades, así como acompañamiento social.

En todo momento se mantiene y asegura la confidencialidad e intimidad de la información y documentación, adecuándose a la normativa de protección de datos vigente.

Ejemplos de situaciones frecuentemente atendidas son:

Información y orientación sobre ayudas y recursos sociales.

- Problemas derivados de la falta de autonomía personal para desenvolverse en la vida cotidiana.
- Atención a conflictos y desajustes en las relaciones familiares.
- Carencia de recursos para la cobertura de necesidades.
- Situaciones de vulnerabilidad de menores o mayores.
- Crisis por malos tratos o abandono.

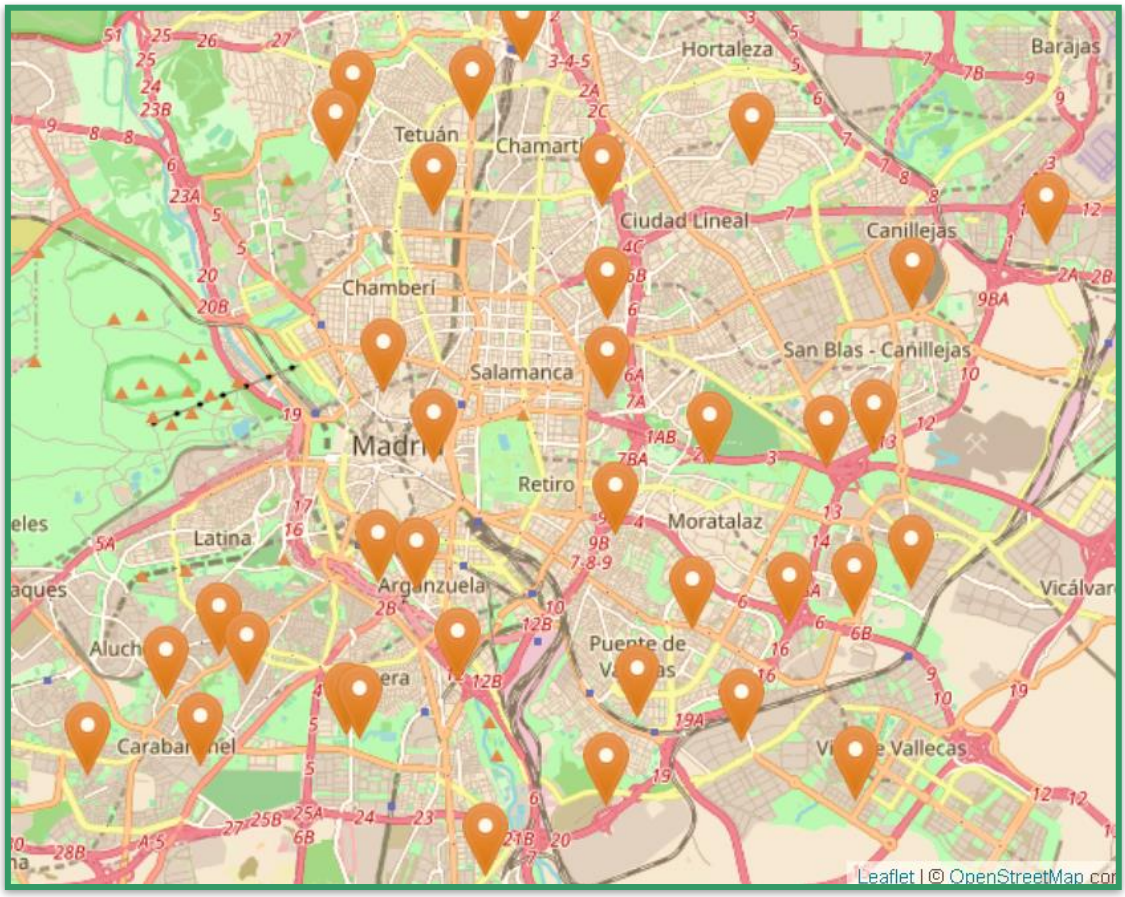
Red municipal de ASP

La distribución de los 38 Centros de Servicios Sociales en Madrid es la siguiente.

El distrito de Puente de Vallecas cuenta con cuatro, Carabanchel y Latina con tres, otros 10 distritos con dos centros cada uno (Centro, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, Moncloa-Aravaca, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vicálvaro y Villaverde) y los 8 distritos restantes (Arganzuela, Barajas, Chamartín, Chamberí, Moratalaz, Retiro, Salamanca y Villa de Vallecas) con un centro en cada uno.

La cobertura media de atención es de **86.990** habitantes por centro.

Figura 3.6. Mapa de centros de servicios sociales en distritos



Quién trabaja en ellos: los profesionales del Trabajo Social

La red municipal de centros cuenta con alrededor de 1.085 profesionales. A lo largo de 2020 se han integrado 159 nuevos empleados, lo que representa un importante refuerzo de su plantilla para gestionar la emergencia social derivada de las consecuencias económicas de la pandemia.

Se ha implementado un **Programa temporal de empleo con el objetivo de reducir los tiempos de actuación, especialmente de las demandas consideradas urgentes, y facilitar la gestión de las ayudas de especial necesidad**, agilizando los procedimientos y tiempos de tramitación. El programa comenzó el 15 de junio de 2020 y se puede prorrogar hasta 3 años.

Ligado a la puesta en marcha de la Tarjeta Familias, ha sumado 118 trabajadores sociales y 41 auxiliares administrativos que se han incorporado a los CSS de todos los distritos, aunque se han reforzado en mayor medida aquellos con más carga de trabajo a raíz de la crisis sociosanitaria: Puente de Vallecas, Carabanchel, Villaverde, Latina, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo y Tetuán.

Las trabajadoras y trabajadores sociales de la ASP se elevan a 766, lo que significa una ratio de **un titulado para atender a 4.315 madrileños y madrileñas**[11].

Con la premisa de que una mayor cualificación de los profesionales revierte en una mayor calidad asistencial, se promueve su formación constante de acuerdo a las necesidades detectadas en el desempeño de su labor. Para ello se desarrollan acciones formativas tanto en programas específicos (trabajo social comunitario, emergencias sociales, atención a inmigrantes, protección de menores, estrategias de intervención con adolescentes, detección de violencia en el ámbito familiar, mediación familiar, técnicas para la resolución de conflictos, atención a las mujeres víctimas de violencia de género, maltrato, abandono o aislamiento de personas mayores, demencias, nuevos perfiles de ciudadanos vulnerables, intervención social, etc.) como en otros más generalistas (comunicación con la ciudadanía, políticas públicas, informática especializada, protección de datos, igualdad y enfoque de género, etc.).

En 2020 se habían programado 10 ediciones de 8 acciones formativas. El confinamiento derivado de la pandemia de COVID-19, la posterior limitación del número de alumnos por aula para garantizar las medidas de seguridad y la elevada carga de trabajo de los profesionales han conllevado numerosas dificultades para desarrollar la formación. Se ha conseguido impartir cuatro cursos en los que han participado 48 trabajadores.

Uno de ellos, y el que ha contado con más alumnos, ha sido el de *Técnicas de autocuidado*. En el proceso de ayuda a personas/familias en situación de dificultad social la relación entre éstas y el profesional es esencial, lo que supone un alto nivel de implicación y compromiso por parte de los/as trabajadores sociales. Ello puede dar lugar a desgaste, ansiedad o estrés que este curso pretende ayudar a mejorar y controlar en la práctica cotidiana.

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 13 y de 15 a 19, con cita previa.

Acceso a través de cita previa

Se puede concertar una cita en el centro que corresponda según el domicilio (por teléfono o por correo electrónico) o con el sistema de Cita Previa de Línea Madrid

- Teléfono gratuito 010 o el 915298210 (desde fuera de Madrid)
- www.madrid.es/citaprevia
- Chat online de www.madrid.es
- @lineamadrid de Twitter y Facebook

3.6.4. Cartera de servicios

Las prestaciones y recursos que se ofrecen en el Centros de Servicios Sociales son principalmente los siguientes:

[1111] El Plan de Gobierno 2015/2019 del Ayuntamiento de Madrid establecía como objetivo "alcanzar una ratio de atención de 1 trabajador/a por cada 4.500 habitantes" como parte del incremento y redistribución de efectivos en los CSS (página 30). El Plan establecía una serie de objetivos así como estrategias para alcanzarlos. La mejora en la prestación de los servicios en la atención social perseguía contribuir a garantizar la equidad social.

Información y orientación

Acogimiento e información sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social, derechos y prestaciones y los requisitos para acceder a ellos.

Valoración inicial y detección de otras situaciones de carestía.

Orientación sobre opciones y alternativas, facilitando el acceso a otros servicios.

Asesoramiento

Valoración de la demanda teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales para proponer alternativas de actuación.

Ofrecimiento de apoyo profesional para tomar decisiones sobre las actuaciones propuestas.

Apoyo social y seguimiento

Elaboración de un diagnóstico social.

Diseño y puesta en marcha con la persona o familia de un programa de intervención que responda a sus circunstancias y problemas.

Acompañamiento y atención continuada.

Atención de situaciones de desprotección social

Valoración inicial del grado de riesgo y urgencia con relación a situaciones como: agresiones, malos tratos, pérdida inminente de la vivienda, abandonos originados por situaciones sobrevenidas, problemas de salud que afectan a la autonomía personal o desprotección sociofamiliar.

Intervención social urgente activando los recursos sociales necesarios o, en función del caso, informando a quienes sean competentes.

Gestión de servicios y ayudas sociales

Valoración de la situación y planteamiento de cuáles son los servicios y ayudas disponibles por parte de las distintas Administraciones y, en su caso, tramitación, propuesta y seguimiento de las mismas.

Entre los que presta el Ayuntamiento de Madrid se encuentran, por ejemplo, los siguientes:

- Mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) o Teleasistencia (TAD).
- Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género.
- Información y tramitación del reconocimiento de Dependencia.
- Ayudas económicas para pequeños arreglos y adaptaciones de la vivienda habitual de personas con discapacidad.

3.6.5. Compromisos de calidad

El Ayuntamiento cuenta con una **Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria certificada por Cámara Certifica**; la última renovación de certificación se realizó en diciembre de 2020.

Su objetivo es comunicar a los usuarios los servicios que se ofrecen y los compromisos que se asumen a la hora de prestarlos. Expresa por tanto una voluntad de mejora, modernización y transparencia.

La evaluación del grado de cumplimiento de la Carta se realiza respecto a la norma UNE 93200:2008 de Cámara Certifica. Ésta fija unos requisitos mínimos tanto para el contenido como para su elaboración, seguimiento y revisión.

En la Carta se define tanto un estándar de atención como indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento, de los que se realiza una evaluación anual. En la evaluación del año 2019, siete indicadores cumplían el objetivo fijado; los demás continuaban el proceso de mejora de resultados.

Algunos de esos compromisos son:

- La **valoración de la ciudadanía de los Servicios Sociales** municipales alcanzará el 6,5 en una escala de 0 a 10.

El Ayuntamiento realiza cada dos años la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. En la efectuada en septiembre de 2019, la apreciación de la ciudadanía respecto a los servicios sociales municipales era del 6,5.

- Que no transcurran más de 8 días hábiles desde que se solicita una cita hasta la **primera entrevista** con la trabajadora o trabajador social en el 80% de los casos. Y que en ningún caso sean más de 10 días hábiles.

En 2019, aún no se alcanzaban los compromisos en todos los distritos: solo el 65,1% de las citas se fijaban antes de 10 días desde la fecha de petición.

- Que se atienda a las personas con **situaciones consideradas urgentes** a lo largo del mismo día en que se requirió al centro.

El 76,7% de las 5.298 situaciones urgentes se atendieron en 2019 en ese plazo.

- La **valoración de la atención y el trato** recibido ha de ser de 8 en una escala de 0 al 10.

Valoración media de 8,21[12].

- La **valoración técnica** de las solicitudes se realizará en 21 días hábiles en el 80% de los casos. El resto en no más de 45 días.

[12] Estudio de Satisfacción de Personas Usuarias de Centros de Servicios Sociales 2019.

En 2019 el 75,43% se resolvían en menos de 21 días desde la entrega de la documentación necesaria y solo el 10,17% requerían más de 45 días. El tiempo medio eran 14 días.

- Contestar al 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un máximo de 30 días naturales y nunca en más de dos meses.

De las 1.852 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recogidas en 2019, el 84,61% se respondieron en menos de 60 días. El tiempo medio de respuesta fue de 34 días.

Satisfacción de los usuarios/as

Además, también cada dos años se lleva a cabo un Estudio de Satisfacción de Personas Usuarias de Centros de Servicios Sociales. El último efectuado en 2019 muestra que la mayor parte de quienes acudieron a uno de ellos estaban satisfechos con los distintos aspectos relativos a la atención profesional facilitada[13].

- 80,3% con la información obtenida
- 78,2% con el tiempo que dedicado
- 85,3% con la amabilidad del personal
- 82,9% con la profesionalidad
- 83,1% con el respeto a la intimidad y confidencialidad
- 76,7% con la capacidad mostrada para comprender su situación y necesidades

La valoración de la influencia que ha tenido en su vida cotidiana ser atendido por un profesional de los servicios sociales también es positiva: el 48% afirmaba que había mejorado su autonomía e independencia, el 54,5% se sentía más acompañado y apoyado y el 49,3% creía que había sido beneficioso para su familia. Hay que señalar que el nivel de satisfacción decae con la edad.

Como reflejo de esa valoración positiva el 89,6% aconsejaría a un familiar o amigo acudir a ese centro en caso de necesitarlo.

3.6.6. La asistencia social primaria en cifras

Personas atendidas

En el año 2020 se ha atendido a 469.919 personas con las que se han celebrado 571.914 entrevistas. **Mayoritariamente por teléfono (el 59,8%)** aunque también en el propio centro (22,1%) o por correo electrónico (13,2%). **Las visitas a domicilio se han reducido a las estrictamente indispensables** y representan el 0,6% de las entrevistas.

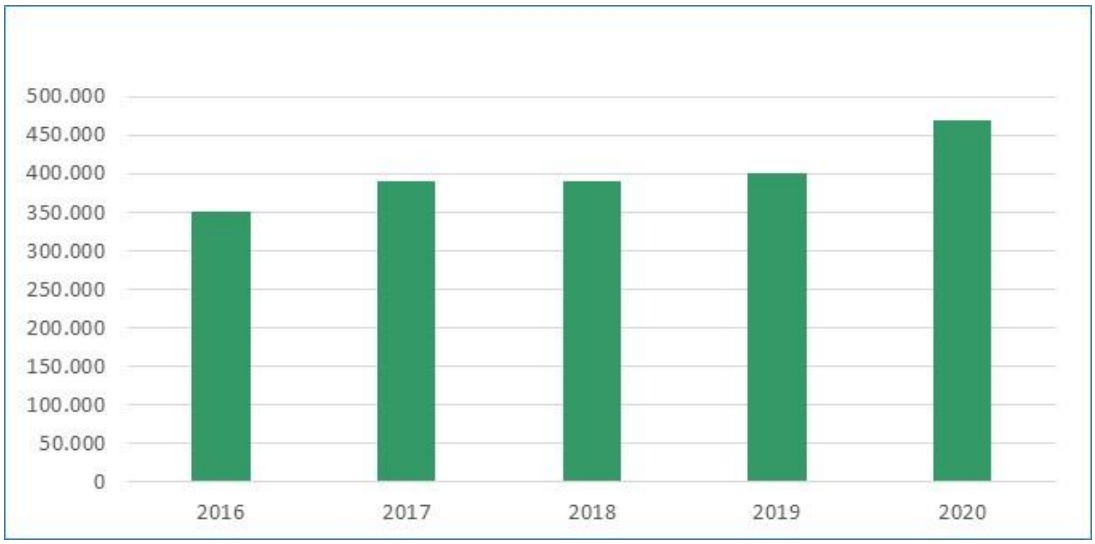
Esto significa un **incremento en el número de personas atendidas de 14,7% respecto a 2019**. De ellas, 80.034 son nuevos usuarios, es decir, **el 17% han acudido por primera vez a los servicios sociales.**

[13] Encuesta realizada del 22 al 27 de mayo de 2019 a beneficiarios durante los cuatro primeros meses de ese año de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Para situar las cifras en su contexto, hay que señalar que de las 400.835 personas atendidas en el año 2019 (mayoritariamente en el propio centro), solo 34.285 eran nuevos usuarios (el 8,5%).

Los distritos en los que se ha atendido a mayor número de personas son Puente de Vallecas, Carabanchel, Latina, Villaverde, Usera y Ciudad Lineal. Los mismos que encabezaban este ranking el año anterior.

Figura 3.6.3. Evolución anual personas atendidas. 2016-2020



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyES

Perfil de las personas usuarias

Las personas que utilizaban los servicios sociales en Madrid hasta el inicio de la pandemia eran mayoritariamente mujeres (62,6%) de nacionalidad española (77,3%) y mayores de 75 años (42,7%), con especial concentración a partir de los 85 años, según los datos de 2019.

En 2020 los mayores de 75 años (36%) y las mujeres (62%) siguen siendo quienes más recurren a ellos. Tanto es así, que 100.941 tienen más de 85 años (el 21,4% de los usuarios).

Pero hay que destacar cómo **han perdido peso las personas de más de 70 años** (pasan de 47% al 40%) **y lo han ganado las de entre 25 y 49 años** (pasan de ser el 20% al 25%).

El porcentaje por sexos se mantiene y se eleva el de extranjeros, que del 22,6% se convierten en el 31,4%.

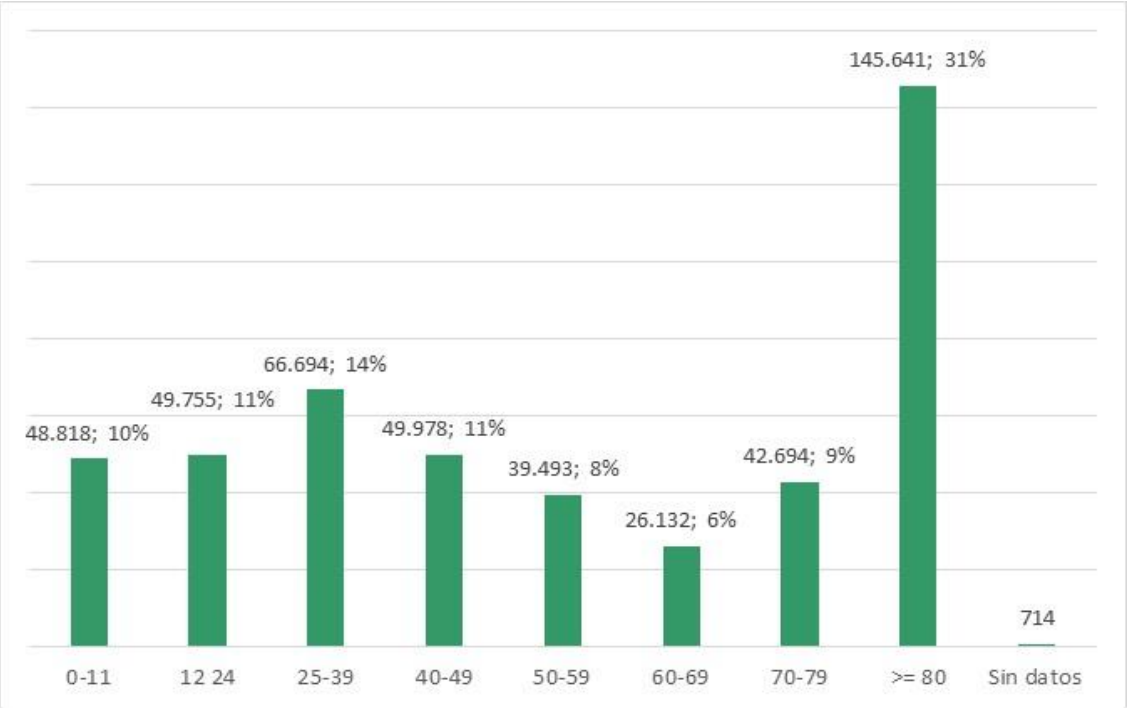
Por tanto, **se ha modificado el perfil de los usuarios y se ha sumado un nuevo tipo**: crece la presencia de ciudadanos **más jóvenes y también** de **extranjeros**, que en muchos casos no cuentan con una red familiar de apoyo o no está en condiciones de poder ayudarles.

En muchos casos se trata de personas -tanto inmigrantes como españoles- que perdieron su trabajo en los sectores más golpeados por las restricciones sanitarias y en la economía informal de un día para otro. Con sueldos bajos que constituyen su única fuente de ingresos y que conllevan una escasa o ninguna capacidad de ahorro para poder hacer frente a imprevistos. Ante el colapso de los organismos públicos de empleo y la dificultad de gestionar prestaciones y subsidios de desempleo, no han sido capaces de afrontar esta emergencia y han precisado apoyo para salir del bache, aunque sea de manera puntual.

También habría que añadir a aquellos sin derecho a prestaciones o con numerosas dificultades para que les sean reconocidas, y a quienes aún no se habían recuperado de la crisis iniciada en 2008.

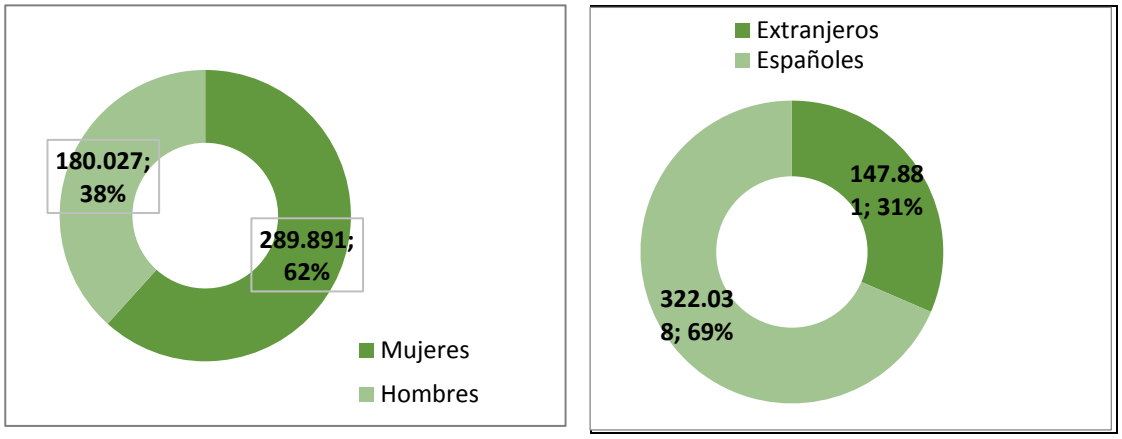
En cambio, las personas mayores han mantenido sus ingresos estables al provenir de pensiones y no estar por tanto afectados por el parón de la economía. Lo cual no obsta para que en muchos casos sean pensiones de escasa cuantía, puesto que a edades avanzadas la población es mayoritariamente femenina y son más habituales las pensiones no contributivas.

Figura 3.6.4. Personas atendidas por tramos de edad. 2020



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyES

Figura 3.6.5. Personas atendidas por sexo y nacionalidad. 2020



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyES

Para enfocar aún con más precisión ese cambio significativo que se produce en los perfiles de usuarios de servicios sociales, estos datos generales referidos a todo el año 2020 deberían complementarse con los que arroja el periodo de confinamiento en las primeras semanas de la emergencia.

Entre el 14 de marzo y el 3 de junio de 2020, en que los Centros de Servicios Sociales permanecen cerrados y sus actuaciones se realizan mediante teletrabajo, las demandas de atención social se canalizaron a través del 010, se reciben 114.356 llamadas realizadas por 74.890 personas como ya se ha mencionado[14].

El perfil predominante en este periodo es el de una familia con menores de edad que solicita ayuda para alimentación y necesidades básicas como el alquiler de la vivienda y sus suministros (electricidad, agua, gas, etc.). Es decir, **familias con progenitores jóvenes y en muchos casos monoparentales** (o monomarentales, ya que son mayoría las encabezadas por una mujer).

Un 28,6% de quienes contactaron con los servicios sociales municipales en aquel momento eran nuevos usuarios que nunca habían recurrido a ellos.

El 32% de esas solicitudes fueron registradas con un NIE (número de identidad de extranjero) y otro 11% con un pasaporte. Es decir, que el 43% eran extranjeros.

El 72,5% de quienes contactaron en ese período con el Ayuntamiento recibieron algún tipo de ayuda.

La **emergencia se concentró sobre todo en el sur y sureste de la ciudad**, **en los distritos que ya registraban la mayor demanda de atención social**, dónde se amplía notablemente el número de los que acuden a los servicios sociales. Los incrementos fueron de un 23,3% en Puente de Vallecas, 18,8% en Carabanchel, 18,4% en Latina, 23,2% en Villaverde, 20,2% en Usera y un 17,7% en Ciudad Lineal.

Pero **también surgen nuevas bolsas de vulnerabilidad**, sobre todo en zonas de los distritos de Tetuán (donde el número de personas atendidas sube un 38,89%), Centro

[14] Datos recogidos de *Madrid 2020: diagnóstico social de la crisis por COVID-19*, elaborado por la Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

(22,3%), San Blas-Canillejas (14,6%), Arganzuela (12,2%), Hortaleza (12,6%) o Fuencarral-El Pardo (9,8%).

Demandas y procesos tramitados

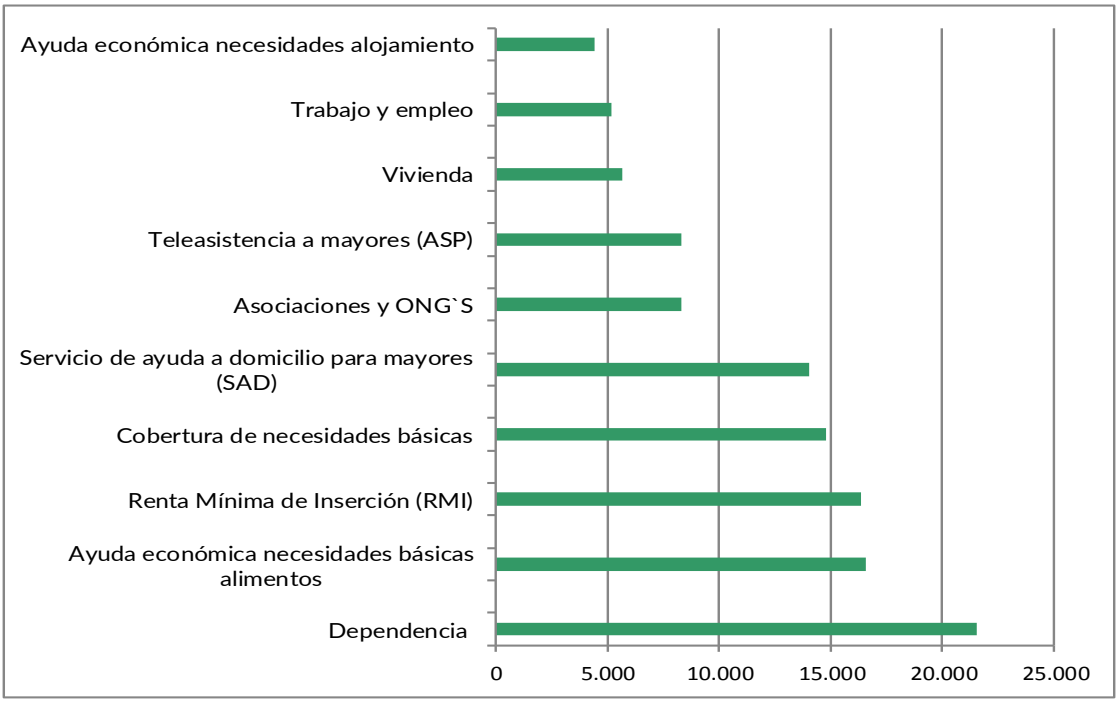
Las demandas por parte de los usuarios han sido 170.825 y los procesos iniciados en relación con ellas han alcanzado los 252.875.

Entre las prestaciones que más han demandado los usuarios se encuentran la gestión de la solicitud de **dependencia, ayuda económica para necesidades básicas de alimentación y la cobertura de necesidades básicas, la solicitud de la Renta Mínima de Inserción (RMI) y el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) para mayores**.

Se ha registrado un notable **cambio respecto al año anterior, con la irrupción de peticiones de ayuda económica para cubrir las necesidades básicas**. Como ya se ha explicado, está directamente relacionado con las consecuencias de la pandemia y la aparición de nuevos perfiles de usuarios de los servicios sociales.

Más allá de la situación ya descrita, hay que señalar que a medida que han pasado los meses, se han extendido el cierre de empresas y negocios, los despidos y las reducciones de jornada y salarios. Por ello, tanto las demandas como los procesos tramitados relacionados con las necesidades básicas se han mantenido.

Figura 3.6.6. Principales demandas en asistencia social primaria. 2020



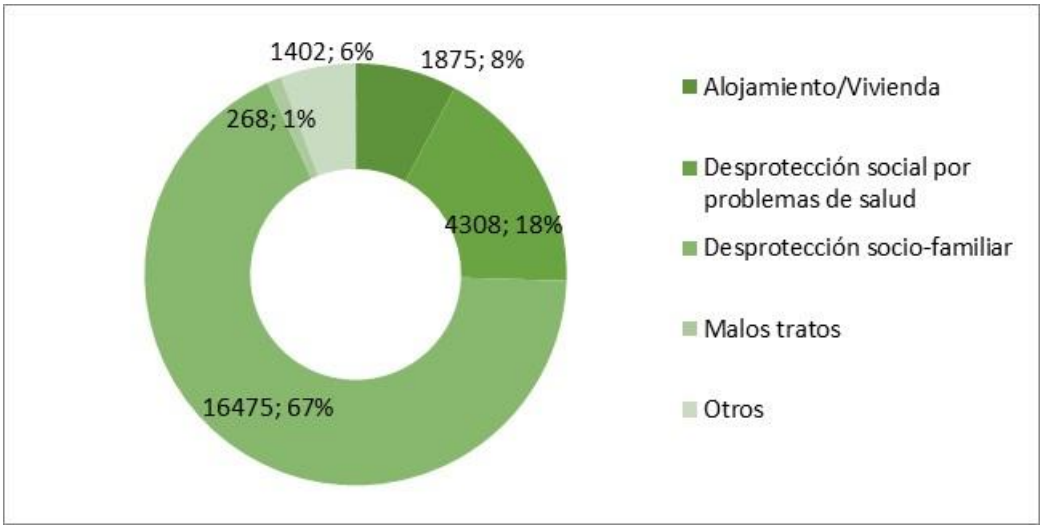
Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyES

Por lo que se refiere a las urgencias[15], las situaciones de desprotección sociofamiliar y de desprotección a causa de problemas de salud son las demandas más habituales, ya que representan el 67,6% y el 17,6%, respectivamente de las 24.328 urgencias.

[15] Se consideran como tal las situaciones individuales de desprotección y vulnerabilidad social desencadenas por un hecho inesperado y excepcional (desahucio, abandono, desamparo, agresiones, malos tratos, accidentes o caídas, alta hospitalaria de

Unos datos muy alejados de las 5.296 **situaciones de urgencia** atendidas en 2019. Es decir, **en 2020 han llegado casi a quintuplicarse en relación al año anterior**. Si los casos relacionados con el maltrato y la vivienda se han mantenido en niveles similares, en cambio las de **desprotección a causa de problemas de salud se han duplicado y los de desprotección sociofamiliar se han ampliado notablemente (se han multiplicado por 28).**

Figura 3.6.7. Urgencias en asistencia social primaria por tipo. 2020



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyES

El número de **procesos iniciados que finalmente se han tramitado** ha sido 93.634 y de ellos 69.956 han sido concedidos, el 74,7%. **Los más habituales han sido los relacionados con la cobertura de necesidades básicas** (ayudas para alimentación, banco de alimentos, Tarjeta Familias…) **y la ayuda a mayores y dependientes** (teleasistencia, comida a domicilio…).

Tarjeta Familias

Una de las iniciativas que se ha puesto en marcha en 2020 ante la mencionada y urgente demanda de alimentos es la Tarjeta Familias. Se trata de una **medida innovadora que pretende ofrecer una respuesta más ágil y homogénea** –tanto en los criterios de concesión como en las cuantías de las ayudas- desde los distritos.

---

personas que no pueden estar solas en su casa, pérdida del cuidador o cuidadora…) que precisan atención inmediata e ineludible para evitar que las circunstancias se agraven y pueda generar un mayor perjuicio a la persona o familia afectada.

Se deben diferenciar de la emergencia social, causada también por un hecho imprevisible, pero debido a causas naturales o provocadas (incendios, inundaciones, explosiones, atentados…) y que afectan a un amplio grupo de personas o una comunidad.

Tabla 3.6.9. Tarjeta Familias

Tarjeta familias 2020	
Población a la que se dirige	Personas y familias en situación de especial necesidad que no tengan cubierta su alimentación por otras prestaciones o programas
Objetivo	Ante la urgente demanda de alimentos pretende ofrecer una respuesta ágil y homogénea (en criterios de concesión y cuantías) desde todos los distritos
Qué es	Ayuda económica temporal
Tarjetas entregadas	989
Importe	Entre 125 y 630 € al mes
Presupuesto	341.460 €

Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyES

Con un aspecto similar al de cualquier tarjeta bancaria, no estigmatiza a sus usuarios a quienes se proporciona una tarjeta prepaga **para la compra de productos básicos y de primera necesidad de alimentación, aseo e higiene**.

Los importes de esta ayuda van desde 125 a 630 euros mensuales dependiendo de la renta y el número de personas que integren la unidad familiar.

Su concesión -en el marco de un proceso de intervención social, como todas las ayudas- depende de la valoración individual de cada situación familiar (estar empadronado en el municipio de Madrid, ingresos inferiores a la Renta Mínima de Inserción…) y se incluye en el Plan de Choque para abordar la crisis ligada a la pandemia que ha activado el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Servicios-sociales-y-salud/Servicios-sociales/Tarjeta-Familias/

Tasa de cobertura

La tasa de cobertura de la Atención Social Primaria (la relación entre la población atendida y la población total) ha sido en 2020 de **14,1%.** Supone un incremento respecto a la tasa de cobertura en 2019 (12%).

- Personas atendidas en 2020: 469.919
- Padrón de Madrid a 1 de enero de 2020: 3.334.730 habitantes

Población extranjera atendida

- 147.881 personas de un total de 469.919. Supone un **31,4% de las personas atendidas** por los Servicios Sociales de ASP.

Se constata un aumento respecto a los datos de 2019, cuando los 90.643 usuarios extranjeros eran el 22,6% del total. Hay que indicar que la población extranjera (según su lugar de nacimiento) representa el 23,6% de los residentes en Madrid a 1 de enero de 2020.

Presupuesto

En 2020 el presupuesto en Atención Social Primaria ha sido de 268.150.426 euros distribuido en tres programas:

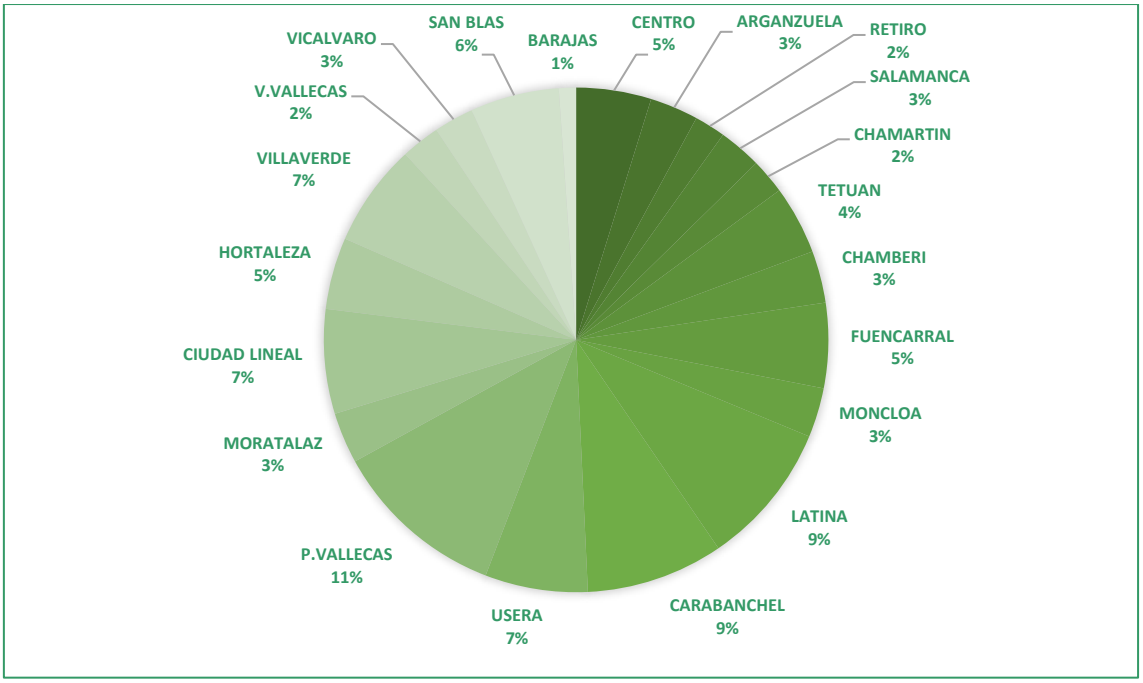
- Familia e infancia, 14.353.412 euros (5,3%)
- Personas mayores, 195.136.175 euros (72,7%)
- Atención e inclusión social y atención a la emergencia, 58.660.839 euros (21,8%)

Supone un crecimiento de 11.804.549 euros respecto al año anterior. Al programa destinado a mayores se le dedica la mayor parte del presupuesto.

Seis distritos reciben el 50% del presupuesto: Puente de Vallecas, Latina, Carabanchel, Ciudad Lineal, Villaverde y Usera.

La concentración de recursos económicos en algunos distritos se debe tanto a que se encuentran entre los que albergan a un mayor número de habitantes como a que el perfil de su población (número de inmigrantes, mayores, edad promedio, renta disponible per cápita, tasa de paro, nivel de estudios, porcentaje de niños extranjeros en las aulas, etc.) les hace demandar atención social en mayor medida y, por lo tanto, se atiende a más personas. De hecho, encabezan el ranking de vulnerabilidad por distritos[16].

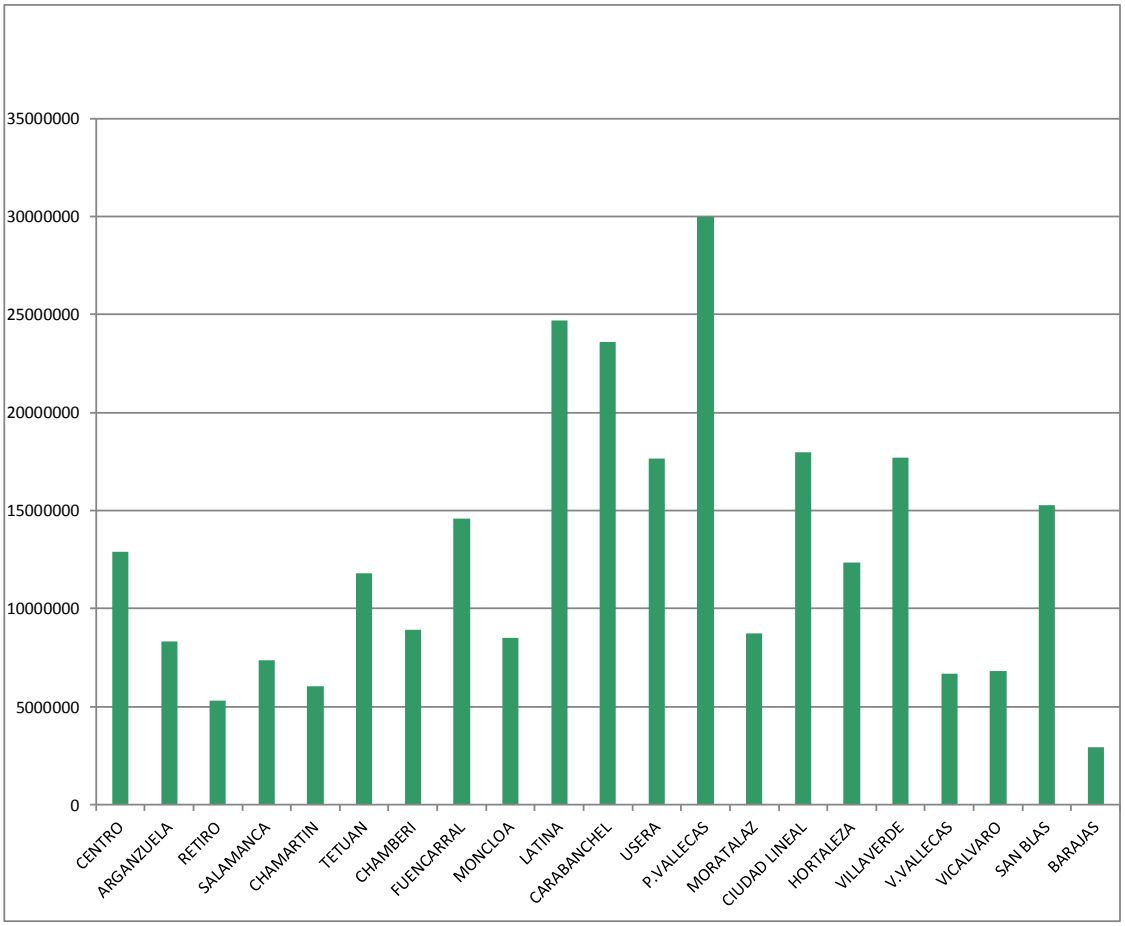
Figura 3.6.10. Presupuestos servicios sociales por distritos (Porcentaje). 2020



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyES

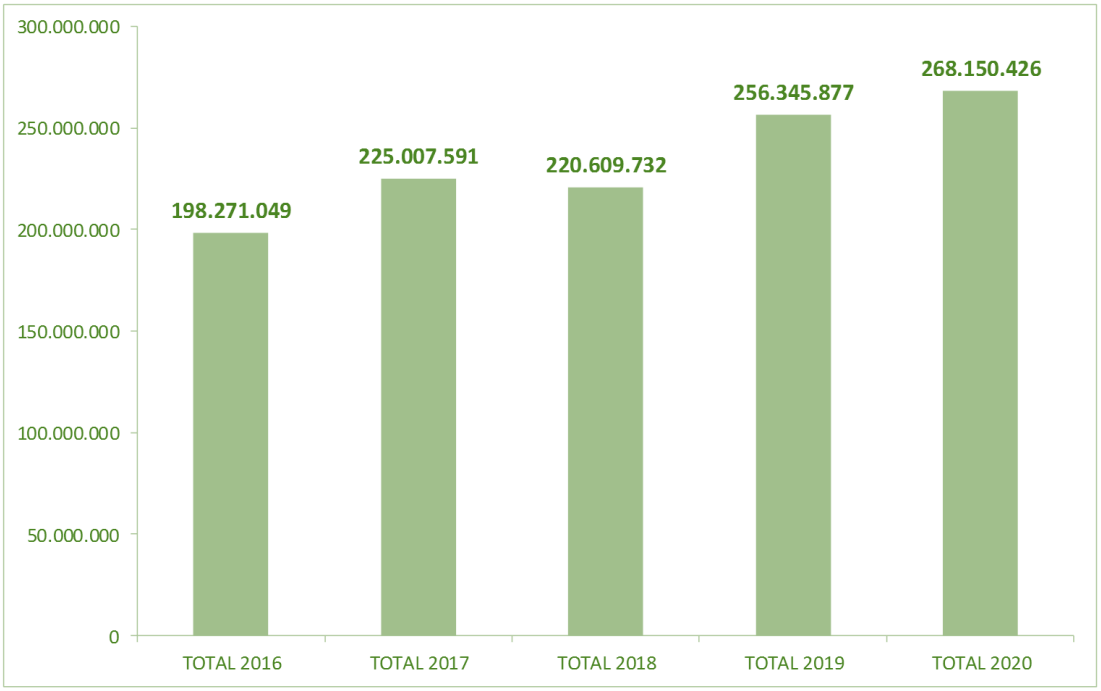
[16] Ranking de vulnerabilidad de los distritos de Madrid 2018 elaborado por el Ayuntamiento de Madrid y la Universidad Carlos III.

Figura 3.6.11. Presupuesto de servicios sociales por distritos. Valores absolutos. 2020



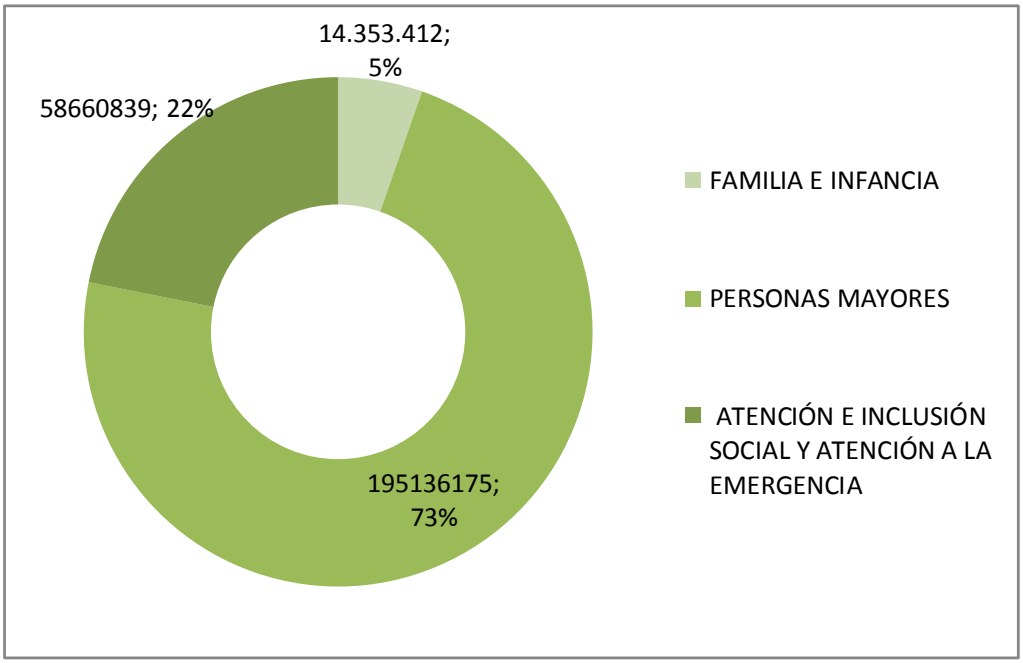
Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyE

Figura 3.6.12. Evolución del presupuesto de servicios sociales. 2016-2020



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyES

Figura 3.6.13. Partidas presupuestarias de servicios sociales (Total y porcentaje). 2020



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGAPICyES

3.6.7. Premios

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid, responsable de los Centros de Servicios Sociales municipales, ha sido premiada durante 2020 por varias entidades.

Premio 2020 de la Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales al Ayuntamiento de Madrid por el destacado desempeño de los profesionales de los servicios sociales durante la pandemia de COVID-19. Es un reconocimiento que se le otorga en la modalidad de institución pública por la calidad y excelencia en la inversión en servicios sociales. La Asociación ha evaluado a 384 ayuntamientos de poblaciones de más de 20.000 habitantes en base a cuatro requisitos: una inversión superior a 100 euros por habitante, que el presupuesto en gasto social sea superior al del año anterior, que supere el 10% del presupuesto general no financiero y que en la web municipal se pueda consultar el presupuesto detallado destinado a gasto social.

En 2019 también fue galardonado con esta distinción.

El Sistema de Gestión de la Información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid ha sido elegido como **finalista** entre un centenar de candidaturas para optar a **dos categorías de la convocatoria de los X Premios CNIS (Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos) 2020** a las Administraciones Públicas.

Como mejor proyecto en transparencia, apertura, acceso y reutilización de la información y rendición de cuentas competía con iniciativas del Gobierno vasco (Gardena: impulso a la transparencia mediante la visualización de datos) y del Ayuntamiento de Málaga (Cuadro de mandos para la ciudadanía con los indicadores de servicios públicos municipales en tiempo real). Éste último fue el premiado.

En la categoría de mejor proyecto con tecnologías innovadoras, soluciones en la nube, inteligencia artificial, *blockchain*, 5G, *big data* y *business intelligence* concurría junto con la Diputación de Albacete (canal de telepresencia) y el Gobierno de Aragón (uso del *blockchain* en las licitaciones públicas). La iniciativa aragonesa recibió el galardón.

Se trata de unos premios que se entregan desde hace una década y reconocen las mejores iniciativas desarrolladas en Administración digital, innovación digital o transparencia de los organismos e instituciones públicas (procedimiento administrativo electrónico, contratación electrónica, accesibilidad, transparencia, acceso a la información, buen gobierno, reutilización y protección de datos...).

3.6.8. Campaña de publicidad

Los servicios sociales municipales han protagonizado en 2020 una campaña publicitaria del Ayuntamiento de Madrid para hacer visible su trabajo.

Desde el 16 de noviembre y hasta finales del mismo mes de 2020 se ha difundido tanto en redes sociales, prensa digital y radio como en los soportes municipales físicos y digitales, carteles en el metro y pantallas gigantes.

Se trata de la **primera campaña en décadas para dar a conocer a los vecinos de Madrid los servicios sociales** y ha pretendido transmitir a los madrileños/as la idea de que están ahí para acompañarlos y ayudarles a salir de una situación de dificultad mediante distintos tipos de intervenciones.

Con un diseño muy colorido y un mensaje directo y cercano, la campaña **se ha centrado en tres conceptos que definen** en buena parte **la actuación de los profesionales de Atención Social Primaria: escucha, apoyo y orientación**.

3.6.9. Nuevos centros

En diciembre de 2020 se han terminado las obras de ampliación del nuevo CSS de Entrevías, en Puente de Vallecas. Situado en la calle Yuste, nº 8, las obras se habían adjudicado en septiembre de 2019 y han supuesto una inversión municipal de 2,2 millones de euros.

Se ha construido un edificio de 1.186 m^2 de superficie adosado al que ya existía. La primera planta acogerá las nuevas dependencias destinadas a servicios sociales, que incorporan nueve despachos, una sala de reuniones y un *office*. En la planta baja se situará el centro de día.

También han seguido avanzando las obras para el nuevo centro de Ensanche de Vallecas, que fueron también adjudicadas en septiembre de 2019. La inauguración está prevista para el verano de 2021 y ha contado con una inversión de 5,8 millones de euros. El edificio de tres plantas destinado a Servicios Sociales dispondrá en sus 2.700 m^2 de 20 despachos de atención social, varias salas de reuniones y un salón de actos con aforo para un centenar de personas. También se ha construido un centro de día para enfermos de Alzheimer.

Además, se han realizado obras de mejora en el CSS Maravillas, en la calle San Joaquín (distrito Centro). El coste total de las mismas ha sido de 120.000 euros destinados, entre otros, a pintura, acondicionamiento de aseos y rebaje de la rampa de acceso principal. El edificio ha permanecido cerrado desde el inicio del estado de alarma y hasta el 13 de julio de 2020.

3.7 SAMUR Social y Personas Sin Hogar

El AGFIyBS asume competencias en dos ámbitos de intervención. En primer lugar da respuesta a las emergencias sociales que se producen en la ciudad y, por otra parte, asume la atención a las personas sin hogar, a través del desarrollo de una amplia y diversificada red de centros y proyectos que proporcionan servicios básicos y atención especializada.

3.7.1. SAMUR Social

La emergencia social, de carácter individual, familiar, colectivo y/o catástrofe, hace referencia a situaciones imprevistas que originan, en muchos casos, estados de desprotección personal y social y por tanto, de vulnerabilidad, lo que provoca diferentes necesidades sociales (información, apoyo emocional y alojamiento, entre otras).

La intervención en estas situaciones **se lleva a cabo desde el Servicio de Samur Social,** que se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid, a través del 112, de los protocolos de actuación coordinada entre servicios y del Plan Municipal de Emergencia. Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año. Se accede a través del número de teléfono General de Emergencias 112.

Central del SAMUR Social

En el año 2020, se han recibido en la Central del SAMUR Social un total de 77.646 llamadas. Se recibieron en 13.759 llamadas más que el año anterior. Se puede apreciar en los meses de la "primera ola" del COVID-19 (marzo, abril y mayo) un aumento de más del 50% de llamadas en el año 2020.

Por sectores atendidos, el mayor porcentaje corresponde a inmigrantes con 33% seguido de personas sin hogar 20%, y personas mayores 14%. Es necesario destacar el descenso importante de la atención a inmigrantes que fue en el año 2019 de 52,1% esto era debido

a que nos encontrábamos inmersos en la atención de personas y familias solicitantes de Protección Internacional. Sin embargo, en 2020, debido al COVID-19 se generó a nivel mundial restricciones en todos los países tanto para la entrada como la salida en los mismos, de ahí el descenso.

La intervención en emergencias colectivas durante el año 2020 ha alcanzado un total de 37, lo que ha supuesto atender a un total de 156 personas.

La evolución de las ayudas económicas de emergencia gestionadas desde la Central del Samur Social en los últimos años ha sido la siguiente:

Tabla 3.7. Ayudas económicas de emergencia

Año	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ayudas	1.806	1145	1259	1811	1031	1285
Importe	531.171 €	275.783 €	457.490 €	906.316 €	465.354 €	744.275 €

La central del SAMUR Social se ha convertido en un punto fundamental en la atención de las demandas. En 2020 se han atendido a 16.171 personas.

El mayor número de alojamientos se han realizado en las dos Unidades de Estancias Breves, una situada en el propio edificio de la Central del SAMUR Social que cuenta con 10 plazas que atendieron a 432 personas. La segunda Unidad, ubicada en la calle Hermanos Álvarez Quintero con 40 plazas, donde han sido 1.307 las personas alojadas. En total en 2020 se han alojado en estos centros 1.739 personas distintas garantizando la cobertura de las necesidades básicas y una atención psicosocial. En la Central de SAMUR Social también hay ubicada una sala dotada de 10 butacas para dar respuesta puntual a situaciones de emergencia en personas sin hogar. Durante el año 2020 pasaron por ella 1.045 personas. Por último, La Central del Samur Social cuenta además con el CEMUS (Centro Municipal de Urgencias Sociales) dotado de 30 plazas donde se alojaron durante 2020 a 315 personas.

En relación al **Programa de Mayores en Riesgo y Personas Mayores sin Hogar**, se han realizado a lo largo del año 2020 un total de 263 “internamientos involuntarios”.

3.7.2. Personas Sin Hogar

El colectivo de Personas Sin Hogar conforma un grupo social heterogéneo que presenta como características básicas la ausencia de techo y/o alojamiento y el desarraigo. Además sufren otros déficits como precariedad económica, soledad y, en muchos casos, problemáticas añadidas como alcoholismo y otras adicciones, y trastornos mentales. Es un sector constituido mayoritariamente por hombres (78%), aunque en los últimos años se observa un leve incremento en la proporción de las mujeres, que alcanza en algunos momentos el 22%. La media de edad se sitúa en torno a los 44 años.

La ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada **Red de Servicios y Centros Municipales de Atención a Personas Sin Hogar**, formada por servicios y recursos municipales y de iniciativa social y actuaciones coordinadas y complementarias, que van desde la intervención en calle y la acogida hasta alcanzar la inserción laboral.

LA INCIDENCIA DEL COVID EN EL AÑO 2020 EN LA RED DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

El inicio del Estado de Alarma Sanitaria decretado en marzo de 2020, exigió en ese momento el confinamiento de las personas alojadas en los centros de la Red, así como confinar a las personas que se encontraban en situación de calle. Por tanto, se interrumpieron las derivaciones intercentros en el seno de la referida Red. La Puerta Única de Entrada a la Red (PUE) también interrumpió su funcionamiento, tanto por el confinamiento de las personas sin hogar, como por que la totalidad de los profesionales de la Central de Samur Social tuvieron que reorganizarse para la aplicación de las medidas preventivas de COVID19 y para centrarse en la emergencia social.

Como consecuencia, el confinamiento supuso establecer medidas de contención de los usuarios en los Centros y la paralización de las derivaciones y, de igual modo, se redujeron las oportunidades de inserción social y, por tanto, además de poder abandonar los Centros y acceder a la autonomía personal se establecieron las correspondientes medidas necesarias para garantizar el confinamiento de las personas que se encontraban en situación de calle.

Como consecuencia de lo anterior, en el marco de la referida pandemia, se han tomado las siguientes medidas de carácter estructural y funcional:

1. Se ha intensificado la intervención de los Equipos de Calle con las personas sin hogar que se encuentran en situación de Calle. En este caso, en primer lugar, se procedió a incrementar las intervenciones en los asentamientos, los seguimientos telefónicos de los usuarios e incluso, las visitas a los grupos más vulnerables.
2. Igualmente, se intensificó el seguimiento telefónico de las personas alojadas en pisos y establecimientos hosteleros de los programas Housing Led y Housing First con el fin de trasmitir la prudencia en las salidas y mantener las medidas preventivas indicadas por las autoridades sanitarias.
3. Se pusieron en marcha en marzo los centros de acogida de emergencia de IFEMA y de Samaranch, y finalizaron su actividad en junio, se configuraron como los dispositivos de entrada a la red de usuarios (varones) y por tanto, la central de Samur Social procedió a gestionar las demandas de acceso a la red desde la calle, derivando a los usuarios a dichos recursos. Ello supuso la activación de 300 plazas de acogida de emergencia.

IFEMA

Nº de Usuarios	Hombres	Españoles	Extranjeros	Media de Edad
314	314	117 (37%)	197 (63%)	43 años

SAMARANCH

Nº de Usuarios	Hombres	Españoles	Extranjeros	Media de Edad
492	492	198 (40%)	294 (60%)	42 años

4. Se puso en marcha un Hotel socio-sanitario para acoger a usuarios con COVID positivo. Se activaron 120 plazas.

Nº de Usuarios	Hombres	Mujeres	Españoles	Extranjeros
159	98	61	57 (35,85%)	102 (64,11%)

5. En relación con el proceso de entrada a la Red de las mujeres, la Central de Samur Social venía gestionando las plazas disponibles en los centros, desde cualquiera de los centros abiertos y desde Campaña de Frío. Sin duda, fue un grupo social prioritario y, con tal fin, se puso en marcha un nuevo Servicio de Acogida de Emergencia para Mujeres en el marco del programa "No Second Night"

Nº de Usuarios	Mujeres	Españoles	Extranjeros
52	52	20 (38%)	32 (62%)

6. Los recursos de Campaña de Frío se han configurado como dispositivos de atención más estable y por tanto, los dispositivos vienen estando operativos desde noviembre de 2019 hasta marzo de 2021.
7. Se ha incrementado la capacidad de acogida de la Red Estable a través de la modificación del contrato de Housing Led, pasando de 120 plazas a 180 plazas.

Desde el inicio la Pandemia en Marzo, se han producido dos nuevos brotes (Agosto/Septiembre y Enero/Febrero) y, como consecuencia, se han articulado diferentes medidas de coordinación de la Red Municipal y para ello se han establecido medidas concretas de derivación y coordinación entre Centros. De igual modo, se han incorporado medidas organizativas y funcionales para poder dar respuesta a los referidos brotes, con el fin de poder dar respuesta a las necesidades específicas a los referidos brotes, y a las correspondientes necesidades específicas que se han producido en el proceso de desarrollo de los referidos brotes, así como diferentes confinamientos en los Dispositivos afectados por los brotes (CASI, Puerta Abierta y Campaña de Frío).

Puerta Única de Entrada (PUE)

El SAMUR Social como PUE posibilita una mejor gestión de todas las plazas de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, optimizando los recursos de acogida disponibles. De igual modo posibilita que cada usuario/a que demanda atención acceda

al recurso más adecuado según sus necesidades y perfil. Lo que realiza SAMUR Social es conectar la demanda de atención con la oferta de plazas de acogida y de tarjeta de día (prestaciones que no suponen alojamiento) en los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar, procediendo a realizar la correspondiente valoración para la asignación de plaza y/o prestaciones.

SAMUR Social cuenta, a través de la correspondiente aplicación informática, con la información actualizada de la disponibilidad de plazas de los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar.

Tabla 3.7.1. Personas distintas atendidas en la red municipal

	2017	2018	2019	2020
Personas nuevas	1.436	1.372	1.222	931
Personas antiguas	4.026	4.204	5.133	5.705
Total	**5.462**	**5.576**	**6.355**	**6.636**
Sexo				
Hombres	4.524	4.509	5.132	5.286
Mujeres	938	1.067	1.223	1.350
Total	**5.462**	**5.576**	**6.355**	**6.636**
Nacionalidad				
Española	2.418	2.456	2.528	2.593
Extranjera	3.044	3.120	3.827	4.043
Total	**5.462**	**5.576**	**6.355**	**6.636**

Los Equipos de Calle

Se trata de un servicio que realiza la función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención a las personas que viven en la calle. Permiten acercar los Servicios Sociales a las personas que se encuentran en la calle y desarrollar una intervención social desde un modelo de búsqueda, proximidad y de acercamiento a los colectivos sociales más excluidos.

Por su parte, el Programa de Rentas Mínimas gestionadas para las personas en situación de calle alcanzó a un número de 293 hombres y mujeres.

Tabla 3.7.2. Intervenciones de los equipos de calle

	2018	2019	2020
Nº de intervenciones	55.671	52.086	54.227
Media de atenciones por usuario/a	41,8	40.34	32,75
Personas distintas atendidas	1. 331	1.291	1.656
Mujeres	216	188	291
Hombres	1.115	1.103	1.365
Españoles/as	639	582	806
Extranjeros/as	693	709	850

En relación a la atención de los diferentes Centros de la Red Municipal, hay que señalar, siquiera brevemente, los siguientes datos:

Centros Abiertos

Son dispositivos de baja exigencia que forman parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. En la actualidad se cuenta con los siguientes centros Abiertos*: Centro Abierto I* ***"La Rosa"****, Centro Abierto II* ***"Geranios"*** y *Centro Abierto III* ***"Catalina Labouré-Pozas"***

Estos centros funcionan las 24 horas los 365 días del año.

Tabla 3.7.3. Estancias y ocupación de los Centros abiertos.

Centros Abiertos	Estancias Diurnas	Media ocupación plaza diurna	Estancias Nocturnas	Media ocupación plaza nocturna
Centro Abierto I	19.026	52,12	13786	37,76
Centro Abierto II	22.374	61,3	12.527	34,32
Centro Abierto III	10.792	29,61	11.522	31,6
Cómputo Total	**52.192**	**47,67**	**37.835**	**34,56**

Comedor Catalina Labouré

El Centro Abierto III "Catalina Laborué - Pozas", cuenta además con un comedor social que atiende, no sólo a usuarios del Centro Abierto, sino a otras personas que acuden al mismo derivados desde otros servicios. Durante el año 2020 el comedor ha proporcionado 18.500 comidas.

Centro municipal de acogida San Isidro

El Centro de Acogida San Isidro es el dispositivo de mayor capacidad de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, ya que cuenta con 268 plazas, 91 para mujeres y 177 para hombres. Los datos generales de atención son:

Tabla 3.7. 4. Datos Generales Centro de Acogida San Isidro.

Indicadores	2017	2018	2019	2020
Nº total de estancias en el Centro	98.088	98.088	98.088	98.088
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	885	913	795	629
Hombres	626	631	521	399
Mujeres	259	282	274	230

Centro municipal de acogida Juan Luis Vives

Es el segundo centro municipal de atención a personas sin hogar en relación a su capacidad de acogida, con **132** plazas; los datos generales de atención son:

Tabla 3.7.5. Datos Generales Centro de Acogida Juan Luis Vives

Datos generales atención				
Indicadores	2017	2018	2019	2020
Nº total de estancias en el Centro	54.728	55.480	58.468	54.572
Nivel de ocupación	100,6	104,90%	105,40%	105%
Nº de personas acogidas	462	316	474	319
Hombres	348	237	352	281
Mujeres	114	79	122	38

Centro municipal de baja exigencia "Puerta Abierta"

Se trata de un centro de acogida para personas sin hogar que dispone de 132 plazas (106 para hombres y 26 para mujeres). El número de personas atendidas durante 2020 se sitúa en 217, de los cuales 173 son hombres y 44 mujeres.

Tabla 3.7.6. Datos generales centro municipal de baja exigencia Puerta Abierta.

Datos generales de atención				
Indicadores	2017	2018	2019	2020
Nº total estancias en el Centro	44.387	47694	49000	47.786
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	237	199	229	217
Hombres	199	157	176	173
Mujeres	38	42	53	44

PROGRAMA DE ACTUACIÓN COORDINADA CON EL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL

Durante 2020 se ha atendido a 11 usuarios que tenían mascotas, a través de dos Centros donde se han construido 4 cheniles en cada uno de ellos. Estos centros son el Luis Vives y el Centro Puerta Abierta.

PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE DAÑO PARA PERSONAS CON DEPENDENCIA ALCOHÓLICA

Durante 2020 han participado 62 personas en el programa, utilizando el espacio de consumo controlado, en cada uno de los dos centros que tienen Sala de Reducción de Daño (SRD). Con motivo del COVID-19, ha sido necesario establecer una coordinación más estrecha con la Unidad Móvil de Madroño perteneciente al Instituto de Adicciones en coordinación con el Departamento de Samur Social. Así, ante la situación de confinamiento de los usuarios en los centros, se creó en uno de ellos, una sala de consumo extra para todos/as los residentes que habitualmente no accedían a la SRD y consumían en calle.

Los resultados son satisfactorios y alentadores, ya que se han reducido las intoxicaciones graves y moderadas, y se ha interiorizado la participación en las actividades del programa y en el funcionamiento del mismo dentro del día a día del centro

Este programa se ha desarrollado en el Centro Abierto I "La Rosa" (19 personas) y en el Centro Puerta Abierta (43 personas).

PROGRAMA CONSTRUYENDO HOGAR: "*HOUSING FIRST* MADRID"

El Ayuntamiento de Madrid ha contado durante 2020 con 75 viviendas en el marco de este programa, las cuales han sido cedidas por parte de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo a las diferentes entidades sociales para su gestión. A lo largo de este año se han incorporado al programa un total de 89 personas, en pisos individuales y en pisos compartidos. En diciembre de 2020 se han mantenido como participantes en el programa 73 personas (58 hombres y 15 mujeres).

En el marco de este Programa se alojan a personas sin hogar junto a mascotas.

PROGRAMA *HOUSING LED*, ALOJAMIENTOS COMPARTIDOS EN VIVIENDAS Y PENSIONES PARA PERSONAS SIN HOGAR

El modelo *Housing Led* ofrece alojamientos compartidos, de forma temporal, a personas que por su trayectoria vital y por el momento en el que se encuentran, necesitan un periodo de recuperación y preparación para retomar su proyecto de vida o diseñar uno nuevo. Este programa se inició en 2019 con 120 plazas, pero en 2020 se amplió a 180 distribuidas en alojamientos compartidos, (45 plazas en 15 viviendas, y 135 plazas en habitaciones individuales y compartidas en pensiones), ubicados en diferentes distritos de la ciudad de Madrid. El total de personas atendidas en estos alojamientos ha sido de 241 personas (189 hombres y 52 mujeres).

PROGRAMA DE ALOJAMIENTOS DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS SIN HOGAR EN VIVIENDAS DE TRATAMIENTO SOCIAL

Este Programa cuenta con 29 plazas en diferentes pisos. Pretende ser un recurso de alojamiento y atención integral que favorezca la reinserción social, real y efectiva, de las personas en situación de sin hogar procedentes de los diferentes centros y servicios de la Red Municipal; trabajando y motivando la adquisición de herramientas básicas necesarias y la consolidación de hábitos y conductas socialmente adaptadas, que les permitan la consecución de una vida autónoma, en el menor tiempo posible. A lo largo de 2019 se han alojado un total de 66 personas de las cuales 17 han sido mujeres y 49 hombres.

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES SIN HOGAR

Se trata de un Programa con claro contenido preventivo que busca intervenir con los jóvenes entre los 18 y los 21 años que se encuentran en situación de calle por falta de apoyos familiares, sociales y recursos personales.

En el año 2019 han sido 379 los jóvenes atendidos en la red de atención a personas sin hogar de la ciudad de Madrid, un 90,2% son chicos frente a un 9,8% de chicas. En cuanto a la nacionalidad, el 14,8% han sido españoles y el 85,2% han sido jóvenes con otras nacionalidades.

PROGRAMA DE LA CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO 2019/2020

La campaña 2019/2020 tuvo una duración de **127 días** (entre los meses de noviembre y marzo). Se contó con **569 plazas** de acogida y se realizaron otras actuaciones complementarias.

Los objetivos de la Campaña de Frío son el incremento de la capacidad de acogida, la puesta en marcha de nuevos dispositivos, el incremento de la intervención en calle con las Personas sin Hogar con mayor grado de desarraigo y exclusión y favorecer el establecimiento de un trabajo coordinado y en red entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades de la iniciativa social.

La campaña tuvo un nivel medio de ocupación del 98,5%, con 2.021 personas atendidas, de las cuales el 84,9% fueron hombres, y el 68,9% personas inmigrantes. La edad media se sitúa entre los 25 y 30 años y se derivaron a otros recursos estables de la red a 1.267 usuarios y usuarias.

PROGRAMA DE TRABAJOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

El Ayuntamiento de Madrid se compromete a facilitar un número de plazas a penados residentes en su municipio, con las especificaciones que figuran en el convenio para el cumplimiento de penas de trabajo en beneficio de la comunidad, en las condiciones establecidas en el artículo 49 del Código Penal y en el Real Decreto 515/2005. Durante 2020 participaron en el programa 68 personas.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO SOCIAL

Hasta el inicio del estado de alarma, en el conjunto de la Red han venido participando de forma sistemática un importante número de voluntarios y voluntarias a través de distintas entidades de iniciativa social. Sin embargo y debido a las medidas dictadas por la autoridad sanitaria, se acordó la suspensión de la mayoría de actividades programadas con el voluntariado. Así, en 2020 han participado 35 personas, en lugar de las 160 de 2019. Una vez levantado el estado de alarma se ha vuelto de forma paulatina y, guardando todas las medidas de seguridad, lo que ha enriquecido y mejorado la respuesta institucional y técnica del Ayuntamiento de Madrid.

PROGRAMA DE APOYO AL TERCER SECTOR E INICIATIVA SOCIAL. PARTICIPACIÓN SOCIAL

El Foro Técnico Local sobre las Personas Sin Hogar en Madrid.

Es un órgano en el que participan las administraciones y las entidades sociales que están comprometidas en la atención a las personas sin hogar. Constituye un espacio estable de estudio y de coordinación cuyo fin es favorecer procesos de actuación globales,

integradores y complementarios, capaces de responder a la compleja, diversa y cambiante realidad que presenta el sector social.

El Foro se adscribe al Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, y su funcionamiento se desarrolla a través de sesiones plenarias y comisiones de trabajo. A lo largo de 2020 las reuniones del Foro han sido 3 Plenarias y 5 de Comisiones.

- **Convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados (FACIAM).**

Esta Federación viene desarrollando desde el año 1981 la atención a personas sin hogar a través de distintos centros y servicios, manteniendo una constante colaboración con el Ayuntamiento. El convenio de subvención firmado para el año 2019 ascendió a 1.800.000€.

- **Programa de Apoyo a la Iniciativa Social: Subvenciones**

El Programa promueve el desarrollo de proyectos que coadyuven y complementen las competencias y actividades municipales.

Tabla 3.7.7. Subvenciones concedidas 2019/2020.

	Entidades	Proyectos	Cuantía
2019	16	16	120.000 €
2020	14	14	120.000 €

3.8. Inclusión social y emergencia residencial

Este epígrafe engloba actuaciones y programas llevados a cabo por tres dependencias de la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social (DGAPICES) cuyo objetivo es la promoción de la inclusión social en sus múltiples aspectos y dimensiones.

3.8.1. Inclusión social

Entre las competencias que la DGAPICES tiene encomendadas, están las de garantizar la atención específica y promover e impulsar actuaciones para la inclusión social de personas sin hogar y otros colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social, promover y desarrollar programas específicos para aquellos sectores de población en situaciones de desprotección y promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.

El Departamento de Inclusión Social (DIS) trabaja en la lucha contra la pobreza y exclusión social en la Ciudad de Madrid, ofreciendo a los/las ciudadanos/as en situación de mayor vulnerabilidad o exclusión social actuaciones correctoras de sus procesos de exclusión, a través de servicios propios o en colaboración con entidades sociales y organismos públicos, complementando otras actuaciones de los servicios sociales de atención social primaria y de personas sin hogar.

La exclusión social es un proceso multicausal que requiere un abordaje multidimensional, por ello lo que ha caracterizado las actuaciones municipales realizadas durante el año 2020 ha sido el enfoque inclusivo y la transversalidad interdepartamental de las mismas. El enfoque inclusivo toma como referencia la definición de inclusión social activa de la Recomendación de la Comisión Europea 2008/867/CE de 3 de octubre y se alinea con

los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (ODS):

- 1. Fin de la pobreza.
- 2. Hambre cero.
- 4. Educación inclusiva y promoción de oportunidades de aprendizaje durante toda la vida.
- 5. Igualdad de Género.
- 8. Trabajo Decente y crecimiento económico.
- 10. Reducción de las Desigualdades.
- 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

El origen multicausal de la exclusión social exige un abordaje multidimensional por lo que todas las actuaciones realizadas responden a diferentes ODS. Los objetivos 1. Fin de la pobreza, 5. Igualdad de Género y 10. Reducción de las desigualdades, están presentes en todas ellas. En cada uno de los servicios y programas señalaremos el resto de ODS con los que están principalmente alineados.

Todos los servicios y programas ofrecidos desde el DIS durante el año 2020 se han visto afectados por la crisis sociosanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 y han tenido que adaptarse a los diferentes escenarios de confinamiento, desescalada y "nueva normalidad" que se han producido durante este año tan extraordinario. Prácticamente todos ellos han tenido el carácter de *esencial* al prestar atención a necesidades básicas de la población atendida.

3.8.1.1 Servicios del Departamento de Inclusión Social.

Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento social para personas en situación de exclusión socioresidencial (ATAAS).

Entidad prestadora del servicio, Grupo 5.

ODS. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento social para personas en situación de exclusión socioresidencial		
Población a la que se dirige:	Personas solas y parejas entre 18 y 64 años que inician procesos de exclusión socioresidencial.		
Objetivo	Prevenir el sinhogarismo y favorecer procesos de autonomía socioresidencial		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	301 personas 190 hombres 111 mujeres	Definición de personas usuarias	Hombres y mujeres: solos/as, en pareja o en unidades familiares de dos personas adultas que pierden su vivienda habitual
Plazas ofertadas en 2020	166 plazas diarias 103 en pensión 66 en piso compartido	Presupuesto en 2020	1.859.746,56 €

El Programa ha recibido 272 derivaciones para un total de 288 personas (256 derivaciones son para personas solas y 16 para parejas o unidades familiares). La desagregación por sexo fue de 163 hombres y 125 mujeres. El 87% de las derivaciones procede de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, el 6,9% de la red de personas sin hogar y el 3,5% de diferentes programas municipales dirigidos a Jóvenes.

Las personas dadas de alta durante el año 2020 han sido 142, lo que supone un incremento del 12% respecto al año 2019.

Tabla 3.8. Personas alojadas durante el año 2020 por modalidad de alojamiento, nacionalidad y sexo

Personas atendidas	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
Pensiones	64	50	35	26	175
Pisos	21	55	21	29	126
TOTAL	85	105	56	55	301

Fuente: Departamento de Inclusión Social DGAPICES

Durante el año 2020 se han producido 138 salidas del programa, hay que destacar que el 50,7% se produce por salida a vida independiente y que el 29% por acceso a otros recursos de alojamiento, produciéndose un incremento de casi 15 puntos con respecto al año pasado de las personas que salen del servicio con autonomía socioresidencial.

Los tiempos medios de estancia en el alojamiento durante el año 2020 respecto al año 2019 han ido reduciéndose en la modalidad de pensión, 475 días (-20 días) y han experimentado un pequeño aumento en la modalidad de piso, 255 días (+17 días).

Talleres para la Inserción social y laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social, con servicio de desayuno y merienda que incorporen productos de comercio justo.

Entidad prestadora del servicio UTE Candelita-Dual.

ODS. 2. Hambre Cero. 4. Educación inclusiva y aprendizaje. 8. Trabajo decente.

Nombre recurso/programa/actuación	Talleres para la inserción social y laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social, con servicio de desayuno y merienda que incorporen productos de comercio justo.		
Población a la que se dirige	Personas entre 18 y 65 años que se encuentren sin hogar o en otras situaciones de riego o exclusión social, motivados para iniciar procesos de inclusión social.		
Objetivo	Promover la inclusión social y laboral de mujeres y hombres sin hogar y/o en situación de vulnerabilidad o exclusión social, a través de talleres socioeducativos y formativos, acompañamiento sociolaboral y actividades de ocio; adaptadas a sus necesidades y capacidades y complementándolo con actividades favorecedoras de la participación de las personas beneficiarias, además de complementar su alimentación con la dispensación de desayunos y meriendas.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	112 participantes: 88 hombres y 24 mujeres	Definición de personas usuarias	Hombres y mujeres sin hogar o con otros factores de exclusión social que quieran iniciar procesos de inclusión social.
Plazas ofertadas en 2020	68 plazas en talleres básicos (mañanas), 20 plazas en taller de acompañamiento sociolaboral y 30 plazas en talleres de ocio y tiempo libre (mañana y tarde)	Presupuesto en 2020	466935,14

Los **Talleres Básicos** son: Informática, Artesanía y Encuadernación, Auxiliar Doméstico y Cocina y Habilidades Sociales y Alfabetización.

Los **Talleres complementarios** son los de Acompañamiento Sociolaboral y el de Ocio y Tiempo Libre

El servicio incorpora además actuaciones de visibilización del mismo; durante el año 2020 se han realizado 6 actuaciones, 2 con la facultad de Químicas de la Universidad Complutense, 2 sobre salud financiera con la asociación Nantik Lum, 1 con Fundación Telefónica y 1 coincidiendo con el día de las Personas Sin Hogar.

Se han recibido un total de 67 derivaciones; el 58% de las mismas procedentes de la red municipal de personas sin hogar y el resto principalmente de la red de adicciones y de atención social primaria municipales.

Se han producido un total de 40 bajas del servicio, siendo el motivo prevalente la baja voluntaria, que refleja las dificultades de algunas personas para iniciar procesos de inclusión social.

Proyecto de Acompañamiento psicosocial e inserción laboral para jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social (APIL).

Entidad prestadora del servicio, Asociación Centro Trama.

ODS. 4. Educación inclusiva y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto de acompañamiento psicosocial para jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social (APIL).		
Población a la que se dirige:	Jóvenes entre 18 y 30 años que presenten indicadores de riesgo o exclusión social.		
Objetivo	Facilitar la integración de los/as jóvenes mediante medidas de inclusión activa a través de itinerarios integrados de inserción personal, familiar, socioeconómica, educativa y laboral de forma participativa y consensuada. Impulsar la inclusión social en el entorno comunitario de los jóvenes dotándoles del conocimiento, habilidades y confianza necesarios para favorecer la participación en la sociedad a través de la formación y empleo.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	86 jóvenes: 63 hombres y 23 mujeres 27 jóvenes en el Dispositivo Samaranch todos hombres	Definición de personas usuarias	Jóvenes en situación de riesgo o exclusión social
Plazas ofertadas en 2020	Una oferta aproximada de 60 plazas diarias.	Presupuesto en 2020	219.003,48 €

La capacidad del servicio hace necesario fijar criterios de prioridad para acceder al mismo. Nuestro propósito es atender a aquellos jóvenes que aun teniendo importantes factores de exclusión social presentan motivación para desarrollar un itinerario de inserción socio laboral que les permita conseguir su autonomía personal.

Desde el año 2019 se fijaron tres **perfiles de acceso**:

- **Perfil 1**. Jóvenes con óptimas posibilidades de inserción laboral con acompañamiento psicosocial.
- **Perfil 2**. Jóvenes con posibilidades de inserción laboral tras un periodo de acompañamiento psicosocial intenso.
- **Perfil 3.** Jóvenes con nulas posibilidades de inserción laboral y con necesidad de acompañamiento psicosocial intensivo para la cobertura de sus necesidades básicas.

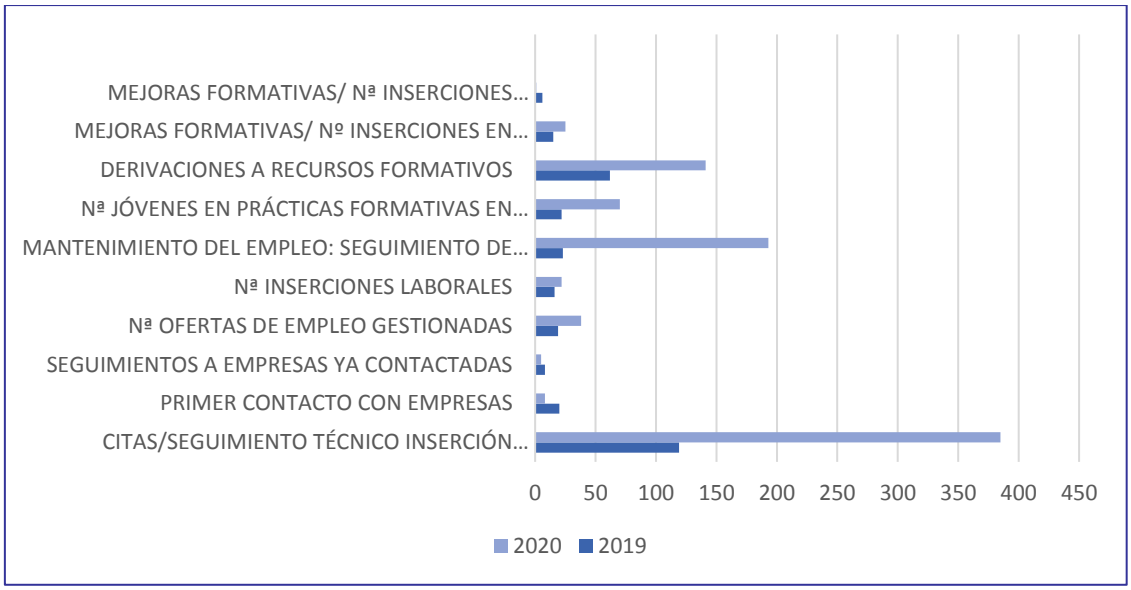
Durante el año 2020, 96 jóvenes han solicitado su acceso al proyecto, 30 mujeres y 66 hombres, el 57% de las solicitudes han procedido de otros servicios y entidades sociales y el 33% por acceso directo de los jóvenes[17].

[17] 41 jóvenes han sido altas nuevas en el proyecto, 17 mujeres y 24 hombres. Las altas se producen manteniendo una proporción entre los tres perfiles de jóvenes. La edad media de los jóvenes que han participado en el proyecto ha sido de 22,9 años.
Se han producido 26 bajas del servicio, 24 de hombres y 2 de mujeres; los motivos prevalentes han sido el cumplimiento de objetivos y finalización del proceso de inclusión social y por otra parte el abandono del proceso de intervención social.

El año 2020 ha supuesto un importante incremento en la feminización del servicio, se ha pasado de un porcentaje de mujeres del 10% en 2019 al 23% al 2020. Esto se ha debido principalmente a la mayor visibilidad del servicio entre entidades sociales y servicios públicos que han derivado a más chicas jóvenes.

La formación y el empleo son dos ejes fundamentales sobre los que se sustentan los itinerarios de los jóvenes participantes. La mayor presencia de jóvenes de perfil 1 y 2 en el año 2020 nos ha permitido obtener los siguientes resultados:

Figura: 3.8.1. Comparativa de actuaciones en el área formativa laboral entre los años 2019 y 2020



Fuente: Departamento de Inclusión Social DGAPICES

El mayor obstáculo que presentan los/as jóvenes que acuden a nuestro servicio para conseguir su autonomía es la carencia de alojamiento: 30 jóvenes, 9 mujeres y 21 hombres, se han encontrado en algún momento del año en situación de exclusión socioresidencial, siendo necesario por parte del equipo realizar gestiones para obtener un alojamiento alternativo.

Actuaciones en el Dispositivo de Emergencia Samaranch. En el marco de las actuaciones socio comunitarias contempladas en el servicio, desde el 4 de mayo y hasta el 2 de julio de 2020, los profesionales de APIL se incorporaron durante dos días a la semana al Centro de emergencia para personas sin hogar Samaranch, habilitado por el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social para garantizar la atención y el confinamiento de personas sin hogar durante el primer estado de alarma. El objetivo fue prestar soporte social a los jóvenes presentes en el dispositivo. Durante los 9 meses de presencia en el dispositivo se atendieron a 27 jóvenes, todos migrantes salvo uno y con una media de edad de 24,2 años.

Impacto COVID:

Desde la declaración del primer estado de alarma y el periodo de confinamiento, los tres servicios del DIS tuvieron que adaptarse para continuar atendiendo a las personas beneficiarias y cumplir con sus respectivos objetivos.

1. ATAAS. El servicio se continuó realizando mediante teletrabajo por parte del equipo de profesionales y con la mayoría de las atenciones socioeducativas telefónicas. Durante el primer periodo del estado de alarma no se realizaron altas

en el servicio, volviéndose a un funcionamiento normal al inicio del periodo de desescalada.

2. TALLERES. Se dio continuidad al servicio a través del teletrabajo por parte de los profesionales y al establecimiento de medios telemáticos para trabajar los contenidos de los talleres con todos los participantes, reforzándose la atención socioeducativa individual. Desde la desescalada se reinició la atención presencial en dos grupos burbujas de periodicidad semanal que se mantienen hasta la actualidad.

3. APIL. El proyecto se articula alrededor de un espacio de atención y encuentro entre los/las jóvenes. Durante el confinamiento la atención psicosocial se realizó por medios telemáticos y grupos de *what's up*, reiniciándose la atención presencial durante el inicio de la desescalada, actualmente se mantiene la reducción de aforos para actividades grupales.

3.8.1.2. Programas Subvencionados por el Ayuntamiento de Madrid.

Programa de la Asociación Realidades para la Integración Social para el Acompañamiento Social de las personas sin hogar en el municipio de Madrid, en el marco de la Ley de Renta Mínima de Inserción 2020.

ODS. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de acompañamiento social de las personas sin hogar en el municipio de Madrid, en el marco de la Ley de Renta Mínima de Inserción 2020.		
Población a la que se dirige:	Personas en situación de exclusión socioresidencial con dificultades de vinculación con los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.		
Objetivo	Favorecer el acceso de personas sin hogar al doble derecho reconocido en la Ley de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid; prestación económica y apoyos personalizados, además de ofrecer plazas de alojamiento normalizadas para las personas usuarias del programa		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	173 personas: 148 hombres 25 mujeres	Definición de personas usuarias	Personas sin Hogar con dificultades de vinculación con los servicios sociales de atención social primaria
Plazas ofertadas en 2020	No se establece un número de plazas.	Presupuesto en 2020	Subvención municipal 88.000,00€

Durante el año 2020, 173 personas han recibido apoyos personalizados y 90 además han sido beneficiarias de la prestación económica de Renta Mínima de Inserción. En relación con la oferta de alojamiento, 15 personas han accedido a plaza de alojamiento siendo 10 hombres y 5 mujeres.

El año 2020 ha supuesto la finalización del programa de la Asociación Realidades. El trabajo durante este año se ha centrado en cerrar los procesos de intervención social con cada una de las personas participantes en el programa y hacer una derivación exitosa a

los servicios sociales de la red de atención a las personas sin hogar o a los servicios sociales de atención social primaria[18].

Otro elemento que ha protagonizado las actuaciones del programa ha sido la irrupción del Ingreso Mínimo Vital como prestación económica de derecho para aquellas personas carentes de cualquier otra renta económica y que ha obligado a la tramitación de esta nueva prestación a todas las personas con prestación económica de RMI.

COVID-19. Durante el primer periodo de alarma y el confinamiento el programa aumentó el sistema de teletrabajo de los profesionales y priorizó la atención telefónica individual; posteriormente se volvió a retomar la atención presencial de manera prioritaria por la necesidad de tramitar el Ingreso Mínimo Vital.

Programa Integral de San Vicente de Paúl: Comedor y Centro de Día

ODS. 2. Hambre Cero 8. Trabajo decente y crecimiento económico.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa para el funcionamiento del Comedor y Centro del Día del Programa Integral de San Vicente de Paúl, de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl, Provincia de Santa Luisa de Marillac.		
Población a la que se dirige:	Personas sin hogar y familias en situación de riesgo o exclusión social.		
Objetivo	Comedor Social. Posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, ofreciendo un espacio digno, punto de acogida y referencia para un posterior seguimiento con intervenciones encaminadas a la integración. Centro de Día. Posibilitar la promoción e integración de los colectivos más desfavorecidos a través de la atención, orientación, información y derivación, así como desde los distintos talleres y servicios.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	Comedor Social 2.827 personas 1.827 hombres y 1.000 mujeres	Definición de personas usuarias	Personas sin hogar y otras personas y familias en situación de riesgo o exclusión social.
Plazas ofertadas en 2020	El Comedor Social ha ofrecido una media de 425 plazas	Presupuesto en 2020	Subvención municipal 224.000,00€

[18] 98 personas han sido derivadas para continuar con la intervención: El 11,2% a los Equipos de Calle de Samur Social y el 88,8% a la red de atención social primaria, destacando el distrito Centro como el primer receptor de las derivaciones con un 27% del total.

Centro Integrado Santiago Masarnau.

ODS. 2. Hambre Cero 8. Trabajo decente y crecimiento económico.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa para la Atención Social, Talleres, Ropero y Comedor Social de la Sociedad de San Vicente de Paúl de España. Centro Integrado Santiago Masarnau		
Población a la que se dirige:	Personas y familias en situación de riesgo o exclusión social.		
Objetivo	Fomentar la competencia social y las habilidades personales necesarias para la plena integración en la sociedad española de personas vecinas que presentan indicadores de desintegración social dada la imposibilidad de proveer por sí mismas la cobertura de sus necesidades básicas, y carecer de una red de apoyo social que facilite su integración.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	Comedor Social 2.538 personas 1.771 hombres y 767 mujeres	**Definición de personas usuarias**	Personas y familias en situación de necesidad por carencia de ingresos económicos o ingresos insuficientes.
Plazas ofertadas en 2020	252 plazas diarias en el comedor.	**Presupuesto en 2020**	Subvención municipal 31.000,00€

Ambos Programas tienen como elemento sustancial de sus actuaciones el Comedor Social. La crisis sociosanitaria provocada por la COVID-19 les convirtió en servicios esenciales para la ciudadanía madrileña afectada por la paralización del sistema productivo. Se constituyeron en un soporte de referencia para la cobertura de necesidades básicas de alimentación, principalmente de las personas afectadas por el parón económico y la pérdida de sus rentas económicas, en muchos casos procedentes de la economía no reglada y de aquellas personas afectadas por los retrasos en el pago de los ERES.

Los dos comedores sociales permanecieron abiertos durante todo el periodo de confinamiento, cambiando la modalidad de comida servida en el comedor por la entrega de comida elaborada. El suministro de comida cubrió toda la demanda de alimentación recibida.

Si bien la situación originada por la COVID-19 obligo a ambos Programas a centrar sus esfuerzos en la prestación de alimentación, a lo largo del año pudieron ir recuperando el resto de las actuaciones previstas con el objetivo último de facilitar la inclusión social de las personas y familias que acceden a sus respectivos programas.

Tabla 3.8.2. Servicios prestados por ambos programas desagregados por sexo.

Programa	Servicios prestados	Total	Hombres	Mujeres
HIJAS DE LA CARIDAD	Comedor[19]	1.610	432	1.178
	Raciones	93.685	82.697	11.988
	Orientación Laboral (atenciones)	565	212	353
	Centro de Día	1.446	778	668
SANTIAGO MASARNAU	Comedor	2.827	1.827	1.000
	Raciones	73.156	53.564	19.592
	Ropero	418	250	168
	Atención Social	3.295	1.541	1.754
	Orientación laboral	86	42	44
	Taller de informática y nuevas tecnologías avanzadas	50	30	20

Fuente: Departamento de Inclusión Social DGAPICES

El incremento medio de raciones servidas por ambos Programas a consecuencia directa de la COVID-19 ha sido del 31% con respecto al año 2019.

[19] El Programa Integral San Vicente de Paúl ha diferenciado la atención en el comedor social, entre personas pertenecientes al Programa y personas atendidas por la situación de emergencia alimentaria y no incluidas en su Programa antes del 14 de marzo. En la tabla se reflejan datos de las personas pertenecientes al Programa. El total de raciones servidas a personas atendidas por la situación de la crisis del COVID 19 desde el mes de marzo y hasta diciembre ha sido de 58.229.

Programa de atención social a mujeres en situación de exclusión social de Caritas Diocesana de Madrid.

ODS. 2. Hambre Cero. 4. Educación inclusiva y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida.

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/actuación</th><th colspan="3">Programa de atención social a mujeres en situación de exclusión social.</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Mujeres en situación de vulnerabilidad o exclusión social severa.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">El Programa ofrece dos servicios diferenciados:
1. Alonso Cano. Ofrece a mujeres en situación de vulnerabilidad social un espacio de encuentro entre mujeres en el que desarrollar sus habilidades personas y sociales, favoreciendo su integración social.
2. Concepción Jerónima. presta un servicio de centro abierto de acceso directo dirigido a mujeres en situación de exclusión social severa.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2020 (total)</td><td>962 mujeres: Servicio Alonso Cano: 133. Servicio Concepción Jerónima 829.</td><td>Definición de personas usuarias</td><td>1.Mujeres en situación de vulnerabilidad social principalmente por aislamiento social.
2. Mujeres en situación de calle, residentes en pensiones o infraviviendas, con problemas de salud mental, de adicciones, sin red familiar, ejerciendo la prostitución, sin vínculo con otras instituciones sociales</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2020</td><td>Flexibles.
1. 120.
2. Espacio abierto.</td><td>Presupuesto en 2020</td><td>Subvención municipal 82.000,00€</td></tr>
</table>

El Servicio de Alonso Cano. Al tratarse de Talleres grupales y al no considerarse un servicio esencial se mantuvo cerrado desde el mes de marzo, reiniciándose en el mes de septiembre. El 50% de las mujeres atendidas son migrantes, de las cuales el 12% se encuentran en situación administrativa irregular.

El Servicio de Concepción Jerónima. A pesar del estado de alarma y la situación de confinamiento originada por la COVID-19, el servicio estuvo abierto hasta el 8 de abril de 2020, atendiendo las situaciones de emergencia de alojamiento de las mujeres usuarias. A partir de esa fecha y hasta el 1 de junio permaneció cerrado.

Tabla 3.8.3. Servicios prestados a las mujeres en situación de exclusión social atendidas durante el año 2020.

Tipo de servicio	Atenciones
Acogida y orientación	10.495
Duchas	2.914
Lavandería	2.250
Kits de higiene entregados	482
Utilización de ordenadores	1.880
Utilización juegos, libros, otros	295
Televisión	183
Total servicios básicos	**8.004**

Fuente: Departamento de Inclusión Social (DGAPICES)

El 55% de las mujeres atendidas son migrantes. La problemática más prevalente es el sin hogarismo, más del 66% de las mujeres de las que se ha podido recoger información se encuentran en una de las categorías de la escala ETHOS (Tipología europea de sin hogar y exclusión residencial) y casi el 4% manifiesta sufrir violencia de género.

Programa de Atención Social y mediación a través de mediadores/as en la Cañada Real y agrupamientos urbanos en la Ciudad de Madrid.

Asociación Barró.

ODS. 4. Educación inclusiva y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Nombre recurso/programa/actuación	Atención social y mediación a través de mediadores/as en la Cañada Real y agrupamientos urbanos en la Ciudad de Madrid.		
Población a la que se dirige:	Población residente en Cañada Real Galiana y otros agrupamientos urbanos en la Ciudad de Madrid.		
Objetivo	Posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de igualdad de género, la convivencia vecinal y la formación e inserción laboral de la población destinaria; la inserción laboral de mediadores/as gitanos/as, la formación en mediación social a población destinataria y el apoyo a Samur Social/ equipos de calle en la intervención en asentamientos urbanos.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	Cañada Real: 467 beneficiarios directos; 238 mujeres y 234 mujeres. Agrupamientos urbanos: 78 personas; 21 mujeres y 57 hombres	**Definición de personas usuarias**	Personas, familias y menores residentes en la zona de Cañada Real Galiana y personas adultas residentes en agrupamientos urbanos en la Ciudad de Madrid.
Plazas ofertadas en 2020	No se establecen número de plazas	**Presupuesto en 2020**	Subvención municipal 126.330€

Para la consecución de sus objetivos durante el año 2020 han sido múltiples y variadas las actuaciones realizadas, a continuación, se detallan las más relevantes en cada área geográfica de actuación, con el número de participantes y destinatarios de estas.

1. Zona de Cañada Real.
    - Talleres para la capacitación en habilidades personales y sociales (salud, género y convivencia). Han participado 25 mujeres.
    - Talleres socioeducativos y de alfabetización para el grupo de Mujeres del Camino sin asfaltar. Han participado 17 mujeres.
    - Seguimiento del curso de obtención del carné de conducir. Han participado 18 personas (12 mujeres y 6 hombres).
    - Grupo de mujeres y jóvenes. Ha participado 6 mujeres.
    - Refuerzo educativo de niños y niñas del Camino sin asfaltar han participado 35 menores.
    - Actividades de ocio y salidas culturales con familias. Han participado 35 familias.
    - Actividades de ocio con menores. Han participado 35 menores.
    - Intervención de 5 mediadores/as en centros escolares de Villa de Vallecas con menores escolarizados de Cañada Real. Las actuaciones han estado dirigidas a 323 menores.
    - Intervención de 2 mediadores/as en dos rutas escolares de Villa de Vallecas. Las actuaciones han estado dirigidas a 92 menores.
    - Participación de 6 mediadores/as en actividades sociocomunitarias para la convivencia intercultural en Cañada Real. Han participado 43 personas (38 mujeres y 5 hombres).
2. Agrupamientos urbanos en la Ciudad de Madrid.

Durante el año 2020 se han atendido a 78 personas; 21 mujeres y 57 hombres, 5 de estas personas han participado en grupos de alfabetización.
La crisis sanitaria de la COVID-19 provocó la necesidad de reforzar las actuaciones presenciales de la entidad en los diferentes territorios, siendo destacable la labor realizada de mediación con los centros educativos y de apoyo escolar a los niños y niñas de la zona de Cañada Real que permitió que los mismos pudieran cumplir con sus objetivos curriculares.

3.8.1.3. Otras Actuaciones.

Convenio de Colaboración con la Fundación Real Madrid para el desarrollo de programas socio deportivos para la inclusión social de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

A través de este Convenio durante los últimos años se vienen realizando diferentes programas de contenido socio deportivo con personas de colectivos vulnerables.
Debido al carácter grupal de las actuaciones previstas y al no ser un servicio esencial se suspendieron durante el primer estado de alarma, no valorándose su reinicio durante todo el año 2020.

Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, para la Gestión del Programa de Viviendas Solidarias con Entidades en la Ciudad de Madrid.

Este convenio tiene como objeto la cesión de viviendas de la Empresa Municipal de la Vivienda (EMVS) a entidades sociales para el desarrollo de proyectos sociales dirigidos a personas y colectivos en situación de exclusión socioresidencial, en el marco del Programa de Viviendas Solidarias en la Ciudad de Madrid.

El Programa se gestiona a través de tres departamentos de la DGICES: Departamento de Inclusión Social, Departamento de Servicio de Atención a la Emergencia Residencial (SAER) y Departamento de Inmigración y Refugio.

Desde el Departamento de Inclusión Social, se ha gestionado la parte del programa que incluye a las entidades sociales que han dirigido sus actuaciones a colectivos específicos tales como; jóvenes, personas LGTBI, personas sin hogar, diversidad funcional, etc.

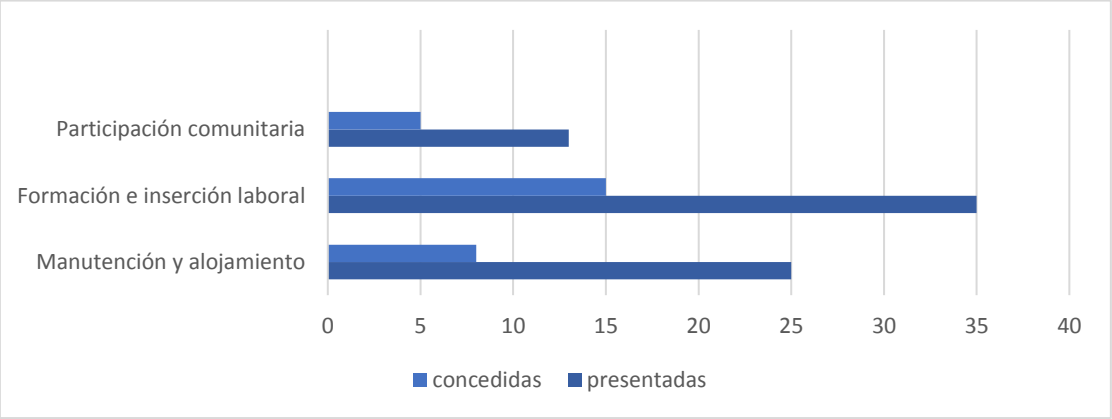
Durante el año 2020 en el subprograma de colectivos específicos han participado 19 entidades con 59 viviendas asignadas y el número total de personas alojadas ha sido de 300 (196 hombres y 104 mujeres).

Convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social 2020.

La Convocatoria tiene como finalidad fomentar y promover el desarrollo de proyectos que complementen las actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo 2019-2021.

La línea de actuación de Inclusión Social de Colectivos Vulnerables gestionada directamente desde el DI recibió 73 solicitudes obteniendo subvención 28 proyectos por un importe total de 245.795,73€.

Figura 3.8.4 Solicitudes presentadas y subvenciones concedidas por cada uno de los objetivos específicos de la convocatoria.



Fuente: Departamento de Inclusión Social DGAPICES.

3.8.2. Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER)

El SAER es un Servicio social público y gratuito que ofrece atención especializada a las personas residentes en la ciudad de Madrid ante aquellas situaciones de pérdida de vivienda habitual o riesgo de la misma que puedan generar una desprotección social a la persona o unidad familiar, promoviendo cuando proceda la gestión de alternativas residenciales.

El SAER tiene la misión y el objetivo fundamental de prevenir la exclusión socio-residencial de las tipologías 8 y 9 de la escala ETHOS[20], contribuyendo así al descenso de la tasa de población en riesgo de pobreza o exclusión social en la ciudad de Madrid.

Líneas estratégicas de intervención: Misión y objetivos

Se desarrollan cinco líneas estratégicas de intervención en distintos ámbitos y en estrecha coordinación con la red de servicios sociales municipales, colaborando con organismos judiciales y otras instituciones. Se describe a continuación como se actúa, con quien y para que se coordinan las acciones desde el SAER. La tabla muestra un resumen inicial de los datos globales de intervención en 2020 en las distintas líneas.

Tabla 3.8.5. Número de actuaciones realizadas en 2020 según líneas de intervención[21]

Intermediación sociojurídica en casos de riesgo de pérdida de vivienda: Casos abiertos, tramitándose y cierres de expedientes del 2020 o reactivados de años anteriores	2.251
Número de casos de intermediación resueltos con acuerdos para evitar la pérdida de vivienda o con solución habitacional alternativa	1.396
Gestión alojamientos alternativos: Personas con valoración de vulnerabilidad en SAER o ASP que han accedido a plazas residenciales en recursos de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA) con acompañamiento social e intervención durante su estancia	868
Atención a requerimientos de juzgados y otras instituciones (Defensor del Pueblo, CDESC, etc.)	1.353
Realojo del Gallinero: Número de personas que continúan en el proceso de realojo del "Gallienero"	72

- **Intermediación socio-jurídica.** Esta línea tiene un carácter principalmente preventivo, llevándose a cabo cuando puede producirse una pérdida de vivienda y existe riesgo de desprotección social de personas vulnerables, ya sean casos generados por endeudamiento hipotecario, impago de arrendamiento u ocupación. En 2020 se ha intervenido sobre 2.251 casos de familias en riesgo o exclusión socio-residencial, 109 más que en 2019. La atención ha logrado 1.396 acuerdos superando en 479 a los alcanzados el año anterior.

- **Gestión de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA)** para la población de la ciudad de Madrid en situación de exclusión socio-residencial por pérdida de vivienda habitual. Se evalúa la situación socioeconómica de cada integrante de las unidades de convivencia que carecen de redes sociofamiliares de apoyo y de otras alternativas de vivienda. Si finalmente existe un diagnóstico profesional de vulnerabilidad se procede a la derivación al recurso adecuado de alojamiento de la Red municipal de PAA. Tras la valoración de cada caso, han accedido 241 familias a recursos de la PAA, un total de 868 personas. Supone 49 personas más que en el último año, un incremento menor

[20] Tipologías 8, 9 y 10 del epígrafe C "vivienda insegura" de la escala ETHOS, instrumento asumido como referente para la valoración y clasificación de las modalidades de exclusión socio-residencial en el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «El problema de las personas sin hogar» (2012/C 24/07)".

[21] El apoyo técnico a los servicios sociales de los 21 distritos es una línea estratégica que integra las cuatro tipologías de intervención reflejadas en la tabla, aunque con metodología y protocolos de actuación específicos en coordinación con los equipos profesionales implicados y por ello supone un ámbito de acción diferenciado.

respecto a otros años debido a la elevada cantidad de acuerdos alcanzados para evitar la pérdida de vivienda que se han conseguido tras la intermediación mencionada en el punto anterior.

- **Atención a requerimientos de juzgados y otras instituciones**, fundamentalmente, Defensor del Pueblo y Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (CDESC). Se responde a las solicitudes de carácter técnico o informativo realizadas Entre respuestas a solicitudes, valoraciones e informes emitidos se han atendido 1.353 peticiones, siendo 831 de los juzgados para los que se han elaborado 495 informes, otros 19 para el CDESC y 1 para el Defensor del Pueblo.

- **Apoyo técnico a los servicios sociales de los 21 distritos.** Esta línea de acción implica una actividad específica desde el equipo de profesionales de SAER aunque complementaria a las tres anteriores, puesto que se asesora y coordina la intervención a realizar en los centros de servicios sociales madrileños para la atención diaria de personas o familias que precisen intermediación socio-jurídica, gestión de PAA o dar respuesta a los requerimientos de juzgados e instituciones en casos de pérdida de vivienda de familias vulnerables o en riesgo.

- **Seguimiento del realojo del núcleo chabolista denominado "El Gallinero".** Se ha continuado este año supervisando la evolución del itinerario de inserción socio-residencial de cada una de las familias realojadas junto con los servicios sociales del distrito (ASP) en el marco del Convenio suscrito con Comunidad de Madrid. Continuaron en este proceso de seguimiento un total de 72 personas, de ellas cuatro familias han pasado a adjudicación definitiva de vivienda.

Nuevas líneas de acción ante la pandemia por COVID-19

La pandemia del COVID-19 ha supuesto un reto importante para todo el Ayuntamiento de Madrid, y desde el SAER se han desarrollado nuevas actuaciones para atender a las personas y familias con las que se trabaja. Estas han sido fundamentalmente:

- **Gestión de la emergencia alimentaria y sanitaria en la Red municipal de la PAA**. Al tratarse de viviendas las acciones han incluido medidas preventivas para evitar el contagio, además de un reparto diario de comidas coordinado con distintos organismos y entidades, ampliándose el reparto de comidas a otras familias derivadas desde la red de ASP (Atención Social Primaria). Estas acciones han conseguido reducir los desplazamientos de las familias distribuyéndose un total de 142.329 comidas entre marzo y junio.

- **Detectar y atender las necesidades básicas generadas entre residentes**. En muchos casos, además de la distribución de comidas, se han atendido las necesidades vinculadas a la pandemia y sus efectos (pérdida de ingresos, aislamiento domiciliario, desplazamientos urgentes, etc.).

Tabla 3.8.6. Número de comidas de emergencia distribuidas según agentes participantes en el reparto y período de distribución (inicio 27 de marzo-fin 31 de mayo)

Agentes en el reparto de comidas	N.º de comidas distribuidas		
	27 marzo a 16 mayo	17 al 31 de mayo (con Voluntariado por Madrid)	Total según agentes
Bomberos	34.290	26.564	60.854
Correos	30.712		30.712
Patronal vtc	4.882		4.882
Food trucks		11.814	11.814
Total	**69.884**	**38.378**	**108.262**

Tabla 3.8.7. Número de comidas de emergencia distribuidas entre el 1 y el 30 de junio en los distritos de Villaverde y Moncloa.

Del 1 al 31 de junio	Nº de comidas distribuidas
ASP Villaverde	33.621
ASP Moncloa	446
Total comidas	**34.067**

3.8.2.1. Intermediación sociojurídica preventiva ante el riesgo inminente de pérdida de vivienda

La intermediación socio-jurídica parte de un análisis de las alternativas de acción existentes ante un caso inminente de desahucio de una familia valorada previamente desde SAER o lo servicios sociales municipales como vulnerable. Para ello se evalúa la situación socioeconómica de cada persona integrante de la familia endeudada y se promueve si es posible la negociación con la propiedad. A veces, un aplazamiento temporal del desahucio puede ser la oportunidad para que mejore la situación económica de una familia pudiendo luego hacer frente a los pagos. Otras, la propiedad valora la reestructuración de la deuda.

En síntesis, la intermediación consiste en promover acuerdos económico-jurídicos entre las partes implicadas. Cuando no existen posibilidades de lograrlo y va a producirse el desahucio, se valora el caso para evitar situaciones de desprotección y se procede a gestionar alternativas residenciales cuando se justifica la necesidad.

Tabla 3.8.8. Número de casos atendidos de intermediación socio-jurídica según tipologías

Datos de intermediación socio-jurídica del 2020	Entradas nuevas	Cerrados de años anteriores	Total
Endeudamientos hipotecarios y ejecuciones	233	178	**411**
Impagos de arrendamientos	650	252	**902**
Ocupaciones	453	152	**605**
Desahucios por finalización de contrato de arrendamiento	111	13	**124**
Desahucios por finalización de estancia en alojamientos alternativos	25	5	**30**
Otros tipos de desahucios (déficit de habitabilidad, etc.)	130	36	**166**
Casos pendientes de información (datos incompletos en notificaciones o en otras fuentes)	13	0	**13**
Total	**1615**	**636**	**2.251**

Fuente: SAER-DGAPICES

El equipo de profesionales del SAER realiza intermediación socio-jurídica a petición de las personas afectadas o a petición del juzgado. En 2020, la excepcionalidad del estado de emergencia por la pandemia del COVID-19 y el confinamiento desde el 14 de marzo, obligó a continuar la atención iniciada de forma telemática. Las citas solicitadas por medios telemáticos fueron un total de 577, incluyendo a las personas que acudieron presencialmente antes y después del confinamiento, las derivadas desde otros recursos, y las concertadas vía internet, móvil o en el 010. La cifra excluye la atención telefónica y las citas realizadas durante la suspensión de la agenda telemática municipal, por lo que este dato podría prácticamente duplicarse, como muestra el incremento de casos atendidos y acuerdos de intermediación alcanzados en 2020 respecto al 2019.

Tabla 3.8.9. Acuerdos logrados tras la intermediación socio-jurídica para evitar la pérdida de vivienda o con soluciones habitacionales alternativas

Tipo de acuerdos logrados en 2020	Cerrados del 2020	Cerrados de años anteriores	Total
Expedientes resueltos con acuerdos incluyendo CBP, reestructuración, condonación, moratoria, dación en pago con alquiler social y alquileres sociales	13	51	64
Alquileres sociales del 2020 (con otras entidades financieras)			166
Expedientes con resoluciones de acceso a la PAA	52	29	81
Expedientes con resolución de Vivienda pública (EMVS-AVS)	9		9
Acuerdo en negociación particular con asesoramiento municipal	34	25	59
Arrendamiento con ayuda económica municipal	12	5	17
Aplazamientos gestionados en el 2020			1000
TOTAL	**120**	**110**	**1.396**

Fuente: SAER-DGAPICES

3.8.2.2 Gestión de la prestación de alojamiento alternativo

En los procesos de endeudamiento y riesgo de pérdida de vivienda que afectan a personas o familias en situación de exclusión socio-residencial que no pudieron ser resueltos mediante la intermediación socio-jurídica, los lanzamientos son ejecutados y se procede a la valoración del caso para gestionar el posible acceso de las personas afectadas a la PAA siempre que, previamente y de acuerdo con los requisitos establecidos, se determine vulnerabilidad. Los objetivos de esta línea estratégica son que las personas y familias atendidas:

- Eviten la situación de calle accediendo a la PAA temporalmente en aquellas situaciones de vulnerabilidad en que no se haya evitado la pérdida de la vivienda habitual (emergencia residencial).
- Alcancen su autonomía residencial durante la estancia temporal en los alojamientos alternativos municipales.

Tabla 3.8.10. Número de viviendas y personas alojadas por programa

Entidades	Viviendas	Personas adultas		Menores		Total
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Programa de Viviendas Solidarias (Convenio EMVS-entidades sociales)	99	76	146	113	88	**423**
Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas (Contrato ASISPA-PROVIVIENDA)	60	68	117	104	114	**403**
Programa de Estancias Breves para la atención a familias con gran vulnerabilidad (Convenio Cáritas)	-	3	16	12	11	**42**
Total	**159**	**147**	**279**	**229**	**213**	**868**

Fuente: SAER-DGAPICES

Los programas o proyectos gestionados en 2020 desde el SAER que integran la PAA son los siguientes:

- Programa de "Viviendas Solidarias con Entidades, en la Ciudad de Madrid" (PVS), gestionado mediante Convenio entre el Área de Gobierno y la EMVS, coordinado por los Departamentos de Inclusión Social, Inmigración y Refugio, SAER y en colaboración con entidades sociales, dirigido a personas y familias en situación de exclusión socio-residencial.

- Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas gestionado mediante contrato de prestación de servicios, con la Fundación ASISPA y la Asociación Provivienda, dirigidos a familias con el mismo perfil que el anterior.

- Programa de Estancias Breves (EB) para la atención a familias en situación de gran vulnerabilidad por motivos de exclusión socio-residencial gestionado mediante Convenio con CÁRITAS.

Tabla 3.8.11. Ficha técnica del Programa de Alojamiento Temporal en viviendas compartidas y supervisadas (Contrato ASISPA-PROVIVIENDA)[22]

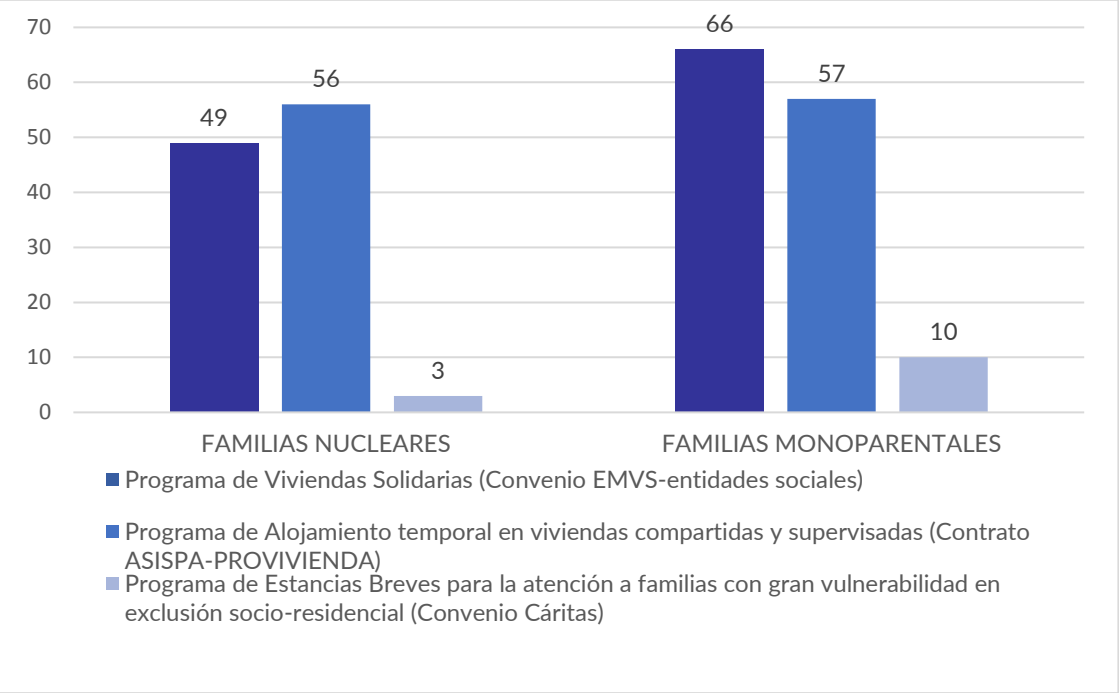
Nombre recurso/programa/actuación	Prestación de alojamiento alternativo para familias: viviendas temporales, supervisadas y compartidas		
Población a la que se dirige:	familias		
Objetivo	Facilitar alojamiento a través de un recurso de vivienda temporal, supervisada y compartida a familias residentes en Madrid que pierden su vivienda habitual.		
Número de personas usuarias en 2020	403	**Definición de personas usuarias**	Familias residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial
Número de familias usuarias en 2020	113		
Plazas ofertadas en 2020	490	**Presupuesto en 2020**	1.926.057 €

[22] Se incluye únicamente la ficha técnica correspondiente al programa de PAA del Contrato y no de los dos restantes que se gestionan por ser el que tiene asignación presupuestaria en SAER.

Las familias residentes en los programas de la PAA

Según se recoge en el Diagnóstico Social de la Ciudad de Madrid realizado por a Dirección General de Innovación y Estrategia Social "un 38,4% de hogares monoparentales no podría contar con ayuda directa de terceros[23]" en caso de que la necesitasen y, de hecho, carecer de redes de apoyo socio-familiares, es una de las características comunes entre las familias que acceden a los programas de la PAA, ya sean nucleares o monoparentales, si bien estas últimas han sido mayoritarias en todos los recursos.

Gráfico 3.8.12. Distribución de familias nucleares y monoparentales residentes en los recursos de la PAA



En cuanto a las 868 personas alojadas en 202 se puede observar en el gráfico que, salvo excepciones puntuales (dos mujeres solas alojadas en el PVS) la mayoría constituyen familias con menores, destacando entre ellas la presencia de familias monoparentales que llega a ser superior en todos los recursos.

Los principales aspectos diferenciadores de la PAA frente a otros recursos municipales habitacionales o de alojamiento son:

- La PAA implica una **intervención social intensa y continuada** con la persona o familia alojada.

- Los dispositivos son recursos de **alojamiento compartido** con otras personas y familias. Esta característica favorece el establecimiento de redes de apoyo mutuo entre las personas o familias alojadas, ya sea para el intercambio de información práctica de utilidad, para el cuidado de menores o para otros fines. En ocasiones este apoyo incluso ha propiciado que algunas familias, a su salida de los recursos, accedan a alquileres a precio de mercado de manera compartida. Por otra parte, el ser compartidas, facilita la asunción del recurso como temporal y evita que se perciba un

[23] Se incluye únicamente la ficha técnica correspondiente al programa de PAA del contrato y no de los dos restantes que se gestionan por ser el que tiene asignación presupuestaria en SAER.

derecho adquirido sobre el mismo, como el que podría darse en la concesión de una vivienda social.

- **Son recursos de alojamiento temporal**. De hecho, la intervención intensa está dirigida a que se trabaje desde el primer momento con la persona o familia la preparación para la salida mediante una intervención integral reforzando el apoyo sociolaboral, educativo y la búsqueda de alternativas residenciales.

La coyuntura generada por la pandemia no plantea una situación fácil para las familias residentes ya vulnerables previamente, por lo que el trabajo de intervención en las actuales circunstancias supone un gran reto para todos, profesionales y familias implicadas.

Tal y como señala el estudio de impacto del COVID-19 publicado también por Dirección General ya mencionada, "Según nuestras estimaciones, antes de la crisis actual, cerca de uno de cada tres hogares en riesgo de pobreza o de los que padecían privación material severa tenían menores a cargo". Las consecuencias de la crisis generada por la pandemia exigirán sin duda reforzar el trabajo que se ha venido realizando desde los distintos recursos municipales con el objetivo principal de minimizar el impacto entre las personas más vulnerables[24].

3.8.2.3. Apoyo técnico a los 21 distritos en casos de intermediación y gestión de la PAA

La coordinación con los servicios sociales de los centros de servicios sociales (CSS) distritales es diaria entre el equipo de SAER y las personas interlocutoras de vivienda en cada Junta Municipal.

Se ha acordado el establecimiento de procedimientos y protocolos tanto para la intervención coordinada ante casos derivados desde los juzgados, como para la gestión de la PAA. Las dos guías elaboradas para tal fin recogen criterios de atención, pautas de la intervención, requisitos y formularios a utilizar. Están disponibles desde noviembre en la intranet municipal[25]

Se ha diseñado además una tercera guía que define los procedimientos y protocolos de actuación coordinada entre SAER, ASP y SAMUR-social para la intervención conjunta ante casos de desahucios o desalojos de familias vulnerables en la ciudad de Madrid.

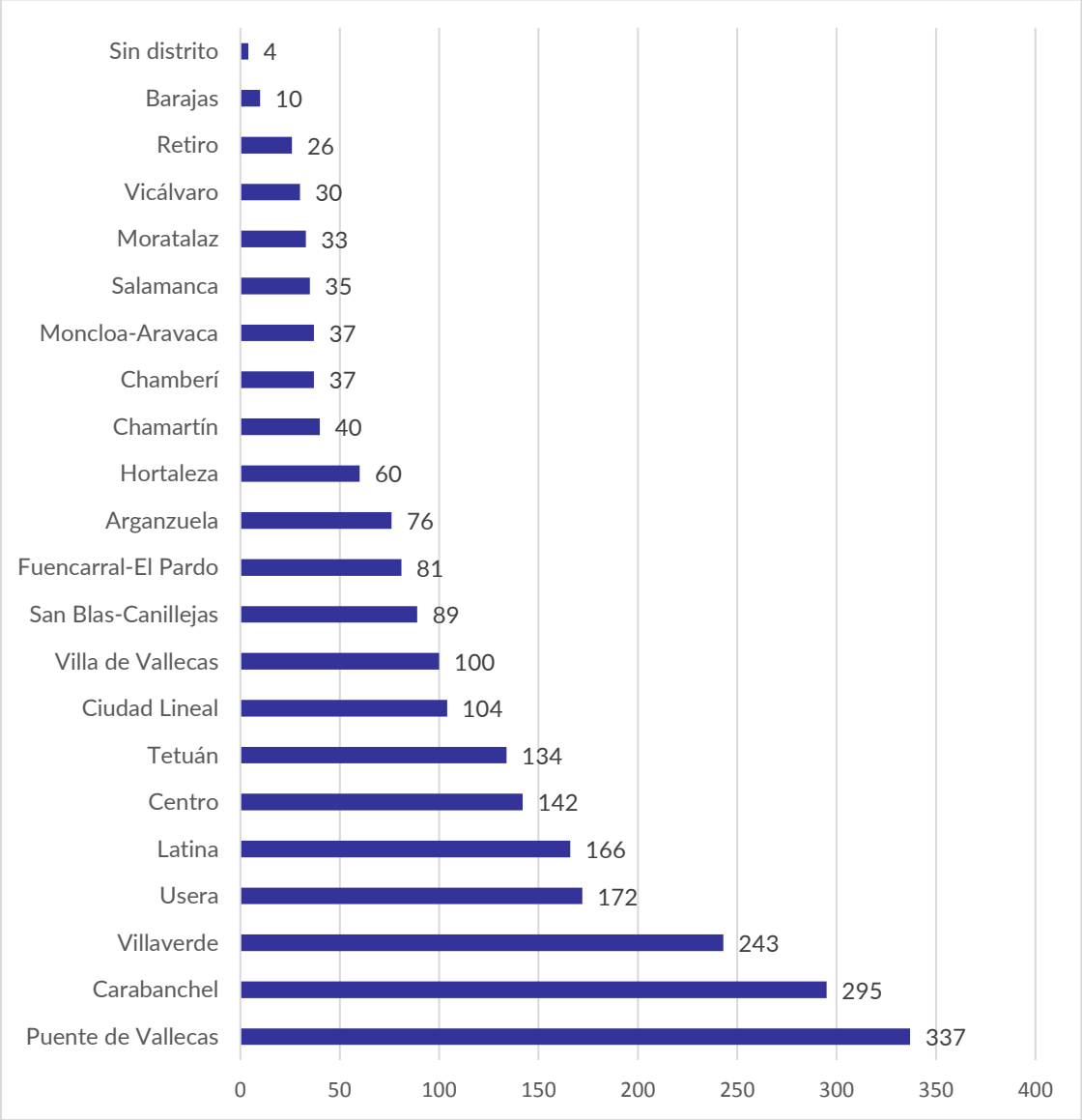
En cuanto a los resultados de la intervención que se han reflejado en los apartados anteriores correspondientes a las líneas estratégicas descritas, se incluyen los datos de la atención presencial que se realiza a las personas que acuden directamente a SAER, así como la de casos de los distritos, ya se haya intervenido en coordinación con ASP o bien hayan sido derivados para su atención presencial.

---

[24] En algunos casos las familias de las que se solicitan informes o valoraciones ya están en intervención social en un determinado CSS por lo que su ubicación y contacto puede ser más fácil para los equipos, pero en muchas ocasiones ha de localizarse a la persona o familia comprobando previamente los datos que aparecen en el oficio en las distintas bases municipales (CIVIS, padrón, etc.) y citar a la parte implicada en el proceso judicial para abrir posteriormente un expediente e iniciar la intervención , antes de poder emitir una respuesta cualificada al requerimiento.

[25] Disponibles en: https://ayre.madrid.es/portales/ayre3/Areas-de-actividad/Servicios-sociales/Servicios/Vivienda-y-alojamiento/,DanaInfo=ayre.munimadrid.es,SSL+?vgnextfmt=default&vgnextchannel=ec4ef56133df4710VgnVCM2000001f4a900aRCRD

Gráfico 3.8.13. Número de casos de desahucios atendidos en 2020 según distritos (2.251 total)



Fuente: SAER-DGAPICES

Los datos globales de los distritos incluyen la atención a casos de desahucios por endeudamiento o ejecuciones hipotecarias, impagos de arrendamiento, ocupaciones y a otras tipologías con menor incidencia como son los producidos por finalización de contratos de arrendamientos, finalización de estancia en alojamientos alternativos, así como diversas tipologías englobadas en la categoría genérica de "otros tipos de desahucios" La información de la intermediación socio-jurídica desagregada por distritos, muestra diferencias relevantes en la ciudad de Madrid. Al igual que ocurría en 2019 las familias atendidas en 2020 proceden mayoritariamente de Puente de Vallecas, Carabanchel y Villaverde. Los distritos de Centro y Tetuán también tienen una incidencia destacable. El resto presenta cifras menores en 30 puntos, tal y como se aprecia en el gráfico anterior.

3.8.2.4. Atención a solicitudes realizadas por juzgados y otras instituciones

La atención a requerimientos de juzgados u otras instituciones públicas supone una línea de actuación estratégica del SAER que implica la respuesta a distintas solicitudes de información, la realización de valoraciones de vulnerabilidad, así como la elaboración de los informes sociales.

Tabla 3.8.14. Número de requerimientos atendidos de los juzgados y otras instituciones

Tipo de requerimientos atendidos	Número
Solicitudes de información de diversa tipología desde juzgados	838
Informes elaborados solicitados por juzgados	495
Informes elaborados solicitados desde el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) de Naciones Unidas	19
Informes elaborados solicitados por el Defensor del Pueblo	1
Total	**1.353**

Fuente: SAER-DGAPICES

A pesar de la suspensión de la actividad judicial durante el estado de alarma, La cifra total de atenciones en este ámbito, 1.353, ha descendido en 2020 tan sólo en 61 con respecto al 2019 que fueron un total de 1.414. esto se debe a que la crisis generada por el COVID-19 ha agravado los procesos de pérdida de vivienda que se venían produciendo y ha hecho que afloren nuevos casos entre las familias vulnerables[26].

3.8.2.5. Seguimiento del realojo del núcleo chabolista denominado "El Gallinero"

Inicialmente el censo realizado de "El Gallinero" incluía un total de 43 familias compuestas por 183 personas, en su mayoría de etnia gitana y origen rumano, que desglosados por sexos eran 96 mujeres y 87 hombres. Entre ellos se contabilizaban 102 menores.

Se ha ido avanzando en el trabajo con las familias realojadas hasta llegar a la situación actual en la que 72 personas (11 familias) continúan en el proceso; de ellas 4 familias han sido realojadas definitivamente en el último cuatrimestre a través de la Agencia de Vivienda Social (AVS). El seguimiento supone la atención individual y familiar en los ámbitos de inserción social y laboral, la escolarización de menores, la supervisión de las relaciones vecinales y comunitarias entre las familias y con el resto de la población, así como la gestión del mantenimiento de las viviendas.

[26] En algunos casos las familias de las que se solicitan informes o valoraciones ya están en intervención social en un determinado CSS por lo que su ubicación y contacto puede ser más fácil para los equipos, pero en muchas ocasiones ha de localizarse a la persona o familia comprobando previamente los datos que aparecen en el oficio en las distintas bases municipales (CIVIS, Padrón, etc.) y citar a la parte implicada en el proceso judicial para abrir posteriormente un expediente e iniciar la intervención, antes de poder emitir una respuesta cualificada al requerimiento

Tabla 3.8.15. Número de personas adultas y menores que continúan en el proceso de realojo del "Gallinero" por sexos

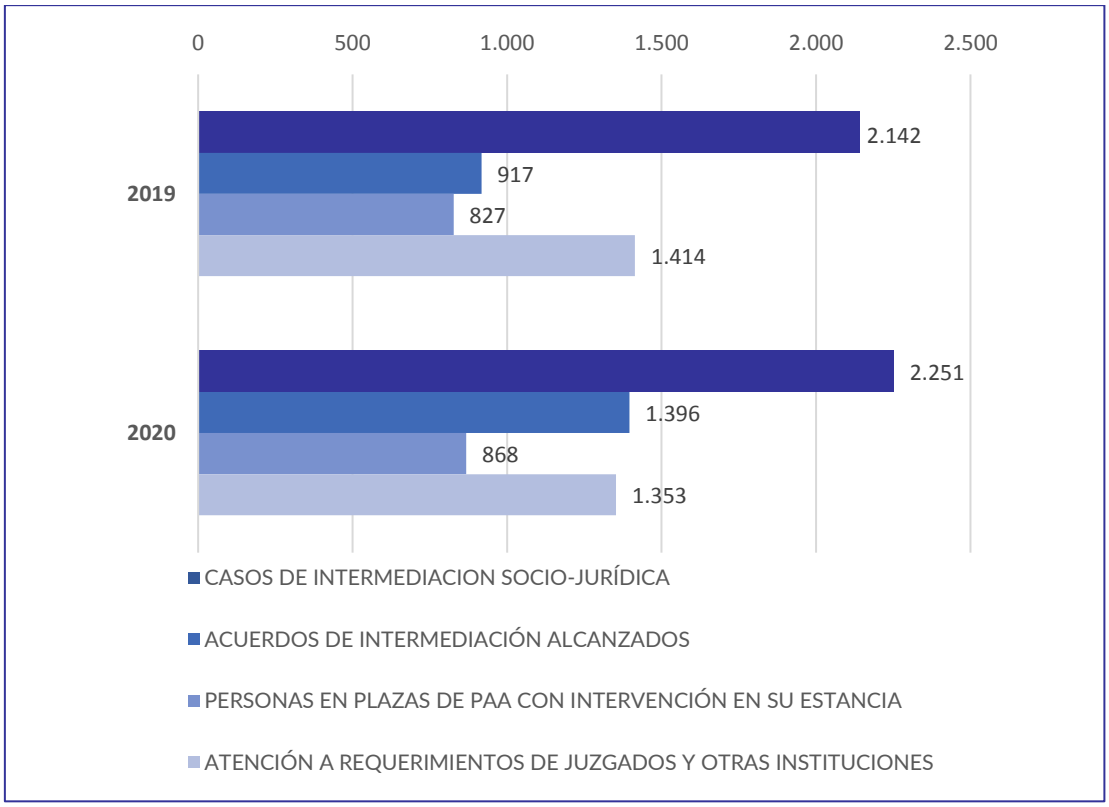
Personas alojadas en proceso de seguimiento	Adultos	Menores	Total
Hombres	14	19	**33**
Mujeres	16	23	**39**
TOTAL	**30**	**42**	**72**

Fuente: SAER-DGAPICES

3.8.2.6. Reflexiones finales y actuaciones previstas en el futuro

A pesar de las circunstancias adversas que la pandemia por COVID-19 ha supuesto, desde SAER y en coordinación con todos las instituciones y equipos profesionales con los que se desarrolla la intervención, se han logrado algunos avances significativos. Se ha incrementado la atención en 109 casos, con 2.251, y el logro de acuerdos en la intermediación socio-jurídica ha pasado de 917 en 2019 a 1.396 este año. Se han aumentado el número de viviendas y plazas disponibles en los recursos de la PAA pudiendo alojar este año a 241 familias y un total de 868 personas, 49 más que en 2019.

Gráfico 3.8.15. Evolución de los datos globales de la intervención en SAER 2019-2020



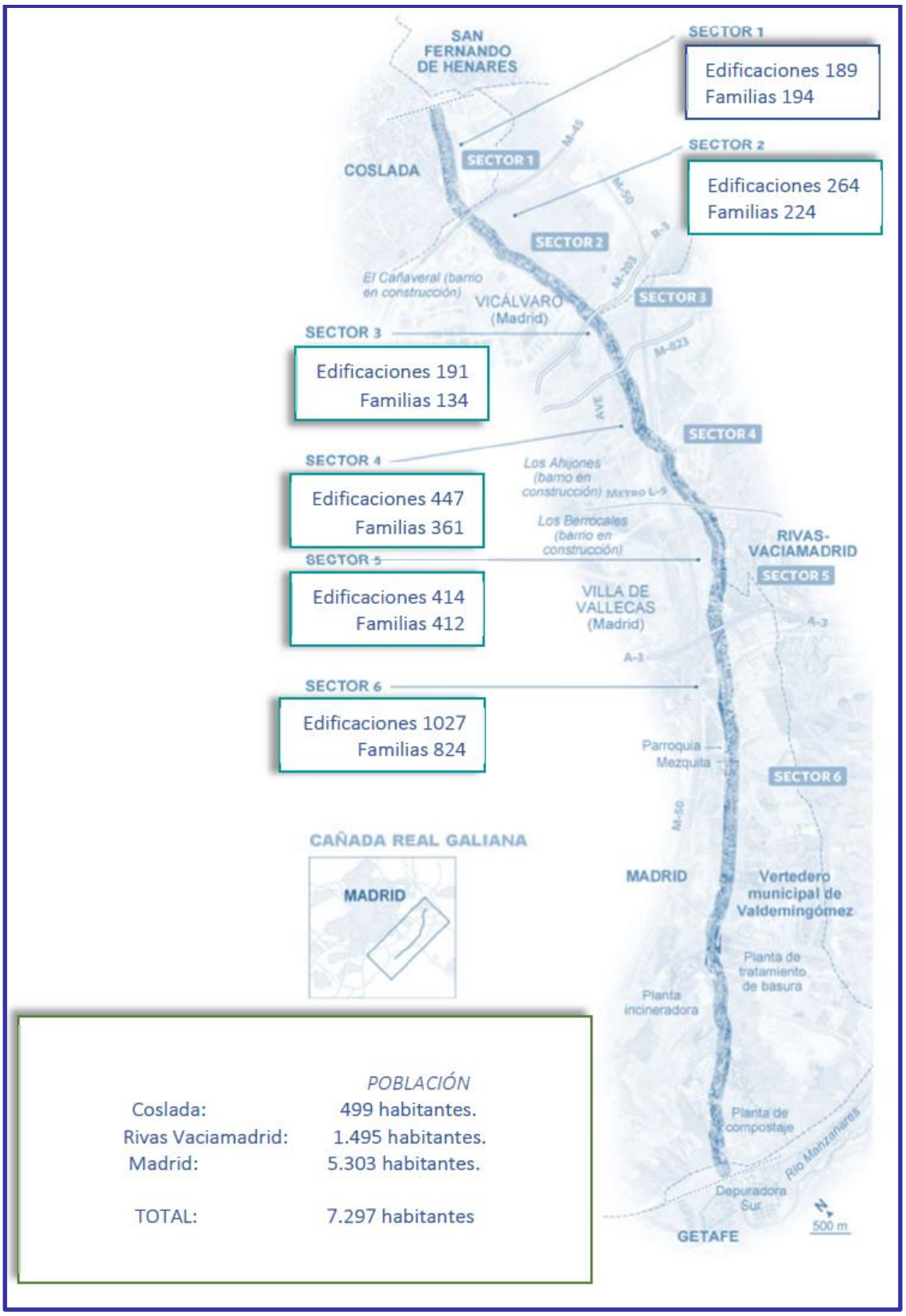
Para adaptarse a nuevos contextos sociales más complicados y adversos generados por factores externos tan poco previsibles como ha sido la pandemia por el COVID-19, residencia, flexibilidad, innovación creatividad son cualidades que adquieres especial relevancia.

Sin duda, el futuro plantea retos importantes para la acción municipal y desde nuestro ámbito, en SAER, también hemos estado preparando este camino, adaptándonos, generando nuevas actuaciones que el contexto ha requerido y continuando la atención a la ciudadanía madrileña que lo ha solicitado.

Actuaciones previstas en el futuro

- Gestión de nuevas plazas residenciales para familias monoparentales de mujeres y menores con alta vulnerabilidad en situación de exclusión socio-residencial mediante Convenio con la Asociación Lakoma.
- Gestión del Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento Social para Personas en situación de exclusión socio-residencial (ATAAS).
- Incremento de personas alojadas tras la ampliación de plazas de la prestación de alojamiento temporal, supervisado y compartido, destinado a familias residentes en la ciudad de Madrid que pierden su vivienda habitual (Contrato ASISPA-PROVIVIENDA).
- Continuación de la gestión de plazas mediante el nuevo Convenio del "Programa de Viviendas Solidarias con Entidades, en la Ciudad de Madrid" entre el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y la EMVS.
- Actualización de los procedimientos y protocolos de intervención en procesos de pérdida de vivienda, gestión de la PAA y de atención a requerimientos de juzgados (incorporación del procedimiento de la unidad administrativa a esta guía).

3.8.3. Cañada Real Galiana



La Cañada Real Galiana, Riojana o de las Merinas, es una vía pecuaria de 400 km de longitud y 75 metros de ancho que comunica La Rioja con el área de Cabañeros, encontrándose la mayor parte de su trazado en zonas rurales sin ser ocupada. Sin embargo, en los 14,4 km que discurren por la Comunidad de Madrid –atravesando los

municipios de Coslada, Madrid y Rivas Vaciamadrid- más de 7.200 personas han fijado en ella su residencia, presentándose como el asentamiento informal más grande de Europa en el que la diversidad y los contrastes se muestran en todas sus vertientes y ámbitos posibles con gran heterogeneidad de edificaciones y de situaciones socioeconómicas, culturales, etc.

La inacción que ha caracterizado a las administraciones públicas en relación con este asentamiento irregular dio un giro radical con la firma del Pacto Regional por la Cañada Real Galiana el 17 de mayo de 2017. Este Pacto, aprobado por unanimidad en el Pleno de la Asamblea de Madrid y en los Ayuntamientos de Madrid, Coslada y Rivas Vaciamadrid supuso un compromiso político sostenido con el objetivo final de lograr la transformación urbanística y la integración social de los vecinos y las vecinas de este asentamiento irregular.

Tras las elecciones celebradas en el mes de junio de 2019 y con fecha de 4 de julio del mismo año, se aprueba por Acuerdo de Junta de Gobierno la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Entre las competencias otorgadas a la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social se señala, en su apartado 1.9: *"intercambiar información y establecer relaciones de colaboración con el Comisionado de la Comunidad Autónoma de Madrid para la Cañada Real, e impulsar proyectos en el citado ámbito"*. Con la finalidad de llevar a cabo esta competencia, la Dirección General ha incorporado tres Consejeros Técnicos para la Cañada Real, desarrollando uno de ellos las funciones de Comisionado del Ayuntamiento de Madrid para la Cañada Real, y una Auxiliar Administrativa ubicados, físicamente, en la sede del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

Durante el año 2020, las principales actuaciones llevadas a cabo por la DGICES en relación al Pacto Regional por la Cañada Real Galiana han sido las siguientes:

- Atención directa para la información y orientación a la ciudadanía residente en Cañada Real, con especial relevancia de las consultas telefónicas.
- Ejecución del Convenio de colaboración de 11 de mayo de 2018, entre la Comunidad de Madrid a través de la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid, para el realojamiento y la integración social de las familias de la Cañada Real Galiana, Sector 6, tramo entre la incineradora de Valdemingómez y el final del término municipal de Madrid con Getafe[27].
- Participación directa en los órganos vinculados al Pacto Regional para la Cañada Real: Comité Ejecutivo, Comisiones de Trabajo, Asamblea General, Mesas de Trabajo y Ponencias Técnicas.
- Gestión y dinamización del Centro Socio-Comunitario "Cañada Real" ubicado en el Sector 5 de la Cañada Real, dando cabida a más de 8 entidades sociales con actividades socioeducativas y culturales adaptadas a la nueva realidad impuesta por el COVID-19.
- Participación activa en los diferentes espacios del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural desarrollado en la Cañada Real Galiana, a través del convenio suscrito con "La Caixa", por valor de 36.000 €.
- Coordinación con la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid para los acompañamientos a las familias de Cañada Real de las viviendas de las que resultan adjudicatarias en el proceso de realojo: más de 50 acompañamientos.

[27] Para ampliar datos relativos a este apartado ver Anexos.

- Participación activa en diferentes espacios relacionados con Cañada Real: Grupo del Mapa de Vulnerabilidad en Zonas Básicas de Salud, Mesas de Salud, Mesa de Educación y Mesas de Absentismo, entre otras.

3.9 Inmigración y Refugio

El municipio de Madrid contabiliza en enero de 2020 una población de 3.334.730 habitantes entre los cuales se encontraban censadas 510.881 personas extranjeras, esto es, el 15,32 % del total de su población. La mayor concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos a Carabanchel, Puente de Vallecas y Latina. En términos relativos, los distritos con mayor porcentaje de personas extranjeras son Centro, Usera y Villaverde. El porcentaje de mujeres alcanza el 53,75%[28][29]. Las zonas geográficas con mayor representación en 2020 son América Latina, el Este de Europa ampliada y los países asiáticos. El tramo de edad comprendido entre los 25 y los 45 años es donde se ubica la mayor parte de la población extranjera; es decir, se mantiene igual que en años anteriores el perfil de población activa, de personas que vienen buscando trabajo y tratando de mejorar sus condiciones de vida. Otro dato a tener en cuenta es que se trata también de personas en edad reproductiva, lo que tiene una importante repercusión desde el punto de vista sociodemográfico, rejuveneciendo las pirámides de edad de la ciudad. En cuanto a la intensidad de la presencia de población extranjera por las diferentes zonas de la ciudad, la elección se debe a diferentes factores, como son el coste de la

[28] Datos estadísticos de población: https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Inmigrantes/Datosestadisticospoblacion/?vgnextfmt=default&vgnextoid=aa7df73c73c79310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=de40b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD

[29] Población extranjera en la ciudad de Madrid: http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/ElAyuntamiento/Estadistica/Areasdeinformacionestadistica/Demografiaypoblacion/Poblacionextranjera/BoletinesdePoblacionextranjera?vgnextfmt=default&vgnextoid=ee648cb859580510VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnextchannel=9ce23636b44b4210VgnVCM2000000c205a0aRCRD

vivienda o la residencia previa de familiares o conocidos, que facilitan el proceso de asentamiento.

En materia de inmigración y refugio, el AGFIyBS persigue facilitar la convivencia intercultural de los vecinos y vecinas de la ciudad de Madrid, garantizando la atención adecuada a todas las personas que residan en nuestra ciudad, independientemente de su nacionalidad o situación administrativa, promoviendo la incorporación plena y libre de la población inmigrante en la sociedad madrileña, su inclusión en igualdad de derechos, la asunción de deberes y responsabilidades y el desarrollo del principio de igualdad de oportunidades.

El modelo se orienta a la consecución de los objetivos de acogida, integración y participación social que se detallan a continuación.

3.9.1 Acogida

Establecer un sistema de acogida para aquellas personas y familias solicitantes de protección internacional, que se encuentran en situación de tránsito en la ciudad de Madrid en espera de ser atendidos por las administraciones competentes, en situación de extrema vulnerabilidad y careciendo de recursos de alojamiento.

Mejía Lequerica.

Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad CEAR.

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/actuación</th><th colspan="3">Programa de acogida integral y de emergencia a personas en régimen de protección temporal en España y migrantes en situación de extrema vulnerabilidad en el albergue municipal Mejía Lequerica</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Mayoritariamente personas solas y familias con menores solicitantes de protección internacional que se encuentran a la espera de acceder a otras redes de protección habilitadas específicamente para la atención de inmigrantes o personas solicitantes de asilo.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas, y acompañamiento profesional para el restablecimiento, contención y mejora de la situación de las personas acogidas.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2020 (total)</td><td>545</td><td rowspan="3">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="3">Familias con menores y personas solas.</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)</td><td>221</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2020</td><td>128</td><td>Presupuesto en 2020</td><td>1.000.000 €</td></tr>
</table>

Centro de Acogida El Vivero.

Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad ACCEM.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de acogida temporal a personas migrantes en situación de emergencia		
Población a la que se dirige:	Hombres migrantes, mayores de edad, que se encuentren en situación de emergencia social y/o residencial y que no pueden o estén a la espera de acceder a otras redes de protección, habilitadas específicamente, para la atención de inmigrantes o personas solicitantes de asilo.		
Objetivo	Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas, y acompañamiento profesional (social, jurídico y sanitario) para el restablecimiento, contención y mejora de la situación.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	549	Definición de personas usuarias	Hombres mayores de edad
Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)	549		
Plazas ofertadas en 2020	120	Presupuesto en 2020	1.500.000 €

Centro de Acogida Temporal (CAT) San Blas.

Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad Cruz Roja Española. El centro está integrado dentro del "**PROGRAMA GLOBAL DE ACOGIDA PARA POBLACIÓN INMIGRANTE**"

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de acogida temporal San Blas		
Población a la que se dirige:	Personas sin responsabilidades familiares de origen extranjero en situación de ausencia temporal de alojamiento		
Objetivo	Cubrir las necesidades básicas de alojamiento, manutención e intervención social de las personas acogidas.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	379	Definición de personas usuarias	Personas solas.
Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)	335		
Plazas ofertadas en 2020	120 plazas, 104 hombres y 16 mujeres	Presupuesto en 2020	1.500.000 €[30]

Hijas de la Caridad.

Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl provincia de Santa Luisa de Marillac-Madrid. El centro forma parte del "Programa global de acogida para población inmigrante, 2020" que cuenta además con un centro de día, un comedor social, 6 pisos de inserción y 5 pisos de autonomía.

[30] Presupuesto total del *Programa Global de Acogida para Población Inmigrante*, que incluye pisos de acogida y CAT San Blas

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de acogida temporal San Vicente de Paul		
Población a la que se dirige:	Personas inmigrantes sin responsabilidades familiares en situación de exclusión social		
Objetivo	Cubrir las necesidades básicas de alojamiento, manutención e intervención social de las personas acogidas.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	36	Definición de personas usuarias	Hombres y mujeres solos
Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)	36		
Plazas ofertadas en 2020	15	Presupuesto en 2020	435.0 €

Centro de Emergencia Temporal "Las Caracolas"

Es la puerta de entrada a la red de acogida municipal para personas solicitantes de asilo de la ciudad de Madrid. Inició su funcionamiento el día 20 de febrero de 2020 con 102 plazas, aumentando a 240 a partir del 5 de marzo y alcanzando las 300 a partir del 27 de abril.

El dispositivo cuenta con un servicio de triaje previo a la acogida. En 2020 han sido valoradas 2.859 personas y han sido acogidas un total de 2.380.

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de emergencia temporal destinado a solicitantes de asilo/refugio		
Población a la que se dirige:	Mujeres solas, familias con menores a cargo y hombres solos en situación de extrema vulnerabilidad, todos ellos solicitantes de protección internacional.		
Objetivo	Proporcionar alojamiento de emergencia y cobertura de necesidades básicas, así como acciones de intervención y acompañamiento social.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	2.380	Definición de personas usuarias	Personas solas y familias con menores.
Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)			
Plazas ofertadas en 2020	300	Presupuesto en 2020	386.361,57 €[31]

De las personas acogidas 1.843 son adultas (1.005 hombres y 838 mujeres) y 537 son menores (280 niños y 257 niñas). En total se han acogido 289 familias

Por nacionalidades destaca la acogida de personas procedentes de: Venezuela 708 (29,74%), Colombia 656 (27,56%) y Perú 362 (15,21%).

3.9.2. Integración Social

Persigue garantizar el acceso de la población inmigrante a los servicios sociales en igualdad de condiciones con la población autóctona. Además, facilita a las personas y familias residentes en la ciudad, con graves dificultades derivadas de su proceso

[31] Incluye el equipamiento y suministro del centro

migratorio, recursos de carácter temporal hasta que se hallen en condiciones de acceder a los servicios públicos generales. Incorpora a la gestión local competencias interculturales necesarias y luchando contra las diversas manifestaciones de discriminación, racismo, xenofobia y otras formas de intolerancia en todos los campos de la vida social, tanto en el ámbito público como en el privado.

Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante:

Nombre recurso/programa/actuación	Oficinas de información y orientación para la integración de la población inmigrante		
Población a la que se dirige:	Personas de origen migrante		
Objetivo	Proporcionar apoyo en aspectos derivados del proceso migratorio: información y orientación, formación y empleo, formación en lengua española, traducción e interpretación telefónica y acompañamiento.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	30.927	Definición de personas usuarias	Personas migrantes
Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)			
Plazas ofertadas en 2020		Presupuesto en 2020	655.178 €

Oficina Norte: C/ Juan Pantoja, 2, 1ª planta (Distrito Tetuán)[32].

Oficina Sur: C/ Vía Carpetana, 99 (Distrito Carabanchel)[33].

Tabla 3.9. Áreas de la oficina

	2019	2020
Información y Orientación general.	29.011	25.742
Formación en español	4.467	3.985
Empleo	1.193	1.363
Inserciones	144	133
Formación	6.189	3.801
Acompañamiento	373	365
TOTAL PERSONAS	41.377	35.389
Traducción e Interpretación (personas)	1.099	645

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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

[32] Oficina Norte.en este enlace.
[33] Oficina Sur.en este enlace.

Área de información y orientación general: El Servicio de Información y Orientación desarrolla una importante labor en dos ámbitos:

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

Se han realizado un total de 132 talleres, con un total de 1.174 asistentes, habiendo implantado modalidades telemáticas a causa de la crisis socio-sanitaria. Dentro de la formación a profesionales se han realizado 5 Jornadas Profesionales, siendo 2 de ellas presenciales y las otras en modalidad online. Cabe destacar la presentación del 1º Manual de Español "Tejiendo el español nivel A1**".** En total, se contó con la participación de 194 personas de las cuales el 81 % de los participantes fueron de sexo femenino.

Área de empleo y formación[34]: Las actividades desarrolladas se dirigen a proporcionar orientación profesional y laboral, asesorar en recursos y formar en las habilidades de búsqueda activa de empleo, proporcionar formación ocupacional en sectores laborales que tienen demanda de trabajo, e intermediar con las empresas para favorecer la inserción de las personas que acuden a las oficinas con esta demanda de empleo.

Se han realizado 266 talleres, adaptados en su mayoría a las modalidades telemáticas e impartidos mensualmente, con la asistencia de 2.687 personas, de las cuales el 66% fueron mujeres.

También, y atendiendo a una demanda por parte de las personas y las empresas, se han impartido talleres de apoyo al empleo, realizando 10 cursos online de manipulación de alimentos con una participación de 265 personas; asimismo se han desarrollado talleres online sobre empleabilidad y competencias con un total de 181 sesiones con una participación de 1.608 personas, así como 19 talleres de formación en informática digital con una participación de 214 personas.

En relación a la formación prelaboral para jóvenes entre 16 y 25 años, dada las dificultades causadas por la COVID-19, ser realizó 1 curso semipresencial en cada oficina: Gestión de tiendas con 18 personas y Auxiliar de comercio y logística con 20 jóvenes. Asimismo, se elaboró una propuesta de sustitución de la formación a través de la impartición al grupo de jóvenes de píldoras formativas con tres temáticas: atención al cliente, nuevas tecnologías aplicadas al mercado laboral y servicios de envío de productos, contando con una participación total de 59 jóvenes.

Desde comienzos de 2020, se prospectaron alrededor de 102 empresas diferentes en la Comunidad de Madrid estableciendo una relación más estrecha y gestionando unas 90 ofertas con algunas de estas empresas. Los sectores que se han trabajado serían: servicios, logística, hostelería, comercio, industria y construcción, socio sanitario, tecnología. En total en las oficinas se han realizado 133 inserciones laborales.

Área de formación en lengua española: Durante 2020 en el área de español para personas extranjeras han participado un total 3.985 personas (2.213 mujeres y 1.772 hombres), asistiendo una media de 332 alumnos por mes. Los estudiantes se encuentran en la franja de edad de 18 a 50 años y el 74,8% se encuentra desempleado sin prestación. Cabe resaltar que el 45,5% del alumnado cuenta con estudios universitarios en sus países de origen. En cuanto a las nacionalidades, las más destacadas corresponden a estudiantes de Filipinas, Marruecos y Brasil.

[34] Programa de actividades de las Oficinas: en este enlace.

Área de acompañamiento. La principal actividad del Área de Atención, Orientación y Acompañamiento durante 2020 ha sido acompañar a las personas en la elaboración y puesta en marcha de su propio itinerario de incorporación social, y prioritariamente a aquellas que se encuentran en situación de desventaja o exclusión social. Se han abierto 365 expedientes de personas (264 a mujeres y 101 a hombres) a lo largo de todo el año en acompañamiento individual, con un total de 853 personas y un total de 1.367 atenciones (948 a mujeres y 419 a hombres). Respecto a las personas atendidas el 69,9% corresponde a mujeres una cifra muy por encima del año 2019 que estuvo más igualado. La franja de edad ha estado entre 31 a 50 años. Las personas con las que más se ha intervenido son aquellas que se encuentran en situación administrativa irregular, seguido de las personas que cuentan con autorización de residencia y trabajo.

Área de traducción de textos e interpretación telefónica[35]**:** Se han realizado traducciones para los Centros de Servicios Sociales y otros servicios del ámbito social, con un total de 16.769 palabras traducidas. Las lenguas más traducidas han sido el árabe estándar y el francés, en total se han solicitado 7 idiomas diferentes. El Servicio de Interpretación telefónica ha realizado un total de 616 llamadas. En total, se han solicitado 32 idiomas y en estas demandas se ha evidenciado un cambio en las solicitudes, ya que en comparación con el año 2019, el árabe ha pasado de la cuarta posición a la primera y el chino mandarín aparece en cuarta posición.

Las Oficinas Municipales en 2020 han mejorado los canales de comunicación y difusión con la renovación del antiguo blog por la página web de las Oficinas y la creación de una Newsletter semanal.

Programa de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid (SOJEM)[36]**:**

Nombre recurso/programa/actuación	Orientación jurídica en materia de extranjería y en supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia		
Población a la que se dirige:	Vecinos y vecinas de la ciudad de Madrid que precisen información en materia de extranjería, y a las entidades que vean vulnerado su derecho a la igualdad de trato o sean discriminadas por motivos raciales, étnicos, culturales, sociales, religiosos y/o de orientación sexual.		
Objetivo	Proporcionar información especializada en materia de extranjería, así como información, orientación y asesoramiento especializado en supuestos de racismo e intolerancia, y tramitación de justicia gratuita.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	5.459	Definición de personas usuarias	Personas,
Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)			
Plazas ofertadas en 2020	2.519 horas	Presupuesto en 2020	111.750 €

El SOJEM, se lleva a cabo mediante convenio de colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid. Se proporciona en los centros municipales de servicios sociales y

[35] Servicio municipal de Traducción de Textos e Interpretación Telefónica. Enlace.

[36] Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia. Enlace.

otras dependencias municipales, así como dentro de las Oficinas de Información a la Población Inmigrante, en un total de 12 puntos de atención.

Durante el año 2020 se ha atendido a un total de 5.459 personas, su distribución ha sido la siguiente:

- 7.131 consultas en materias de atención a extranjería.
- 1 víctimas de homofobia, racismo, transfobia y xenofobia.
- 469 en materia civil, penal y laboral.
- 438 solicitudes de justicia gratuita.

Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes:

<table>
<tr><th>Nombre recurso/programa/actuación</th><th colspan="3">Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Destinado a familias inmigrantes extranjeras del municipio de Madrid siendo la actuación de referencia para familias pertenecientes a minorías étnicas del Este de Europa, en situación de grave riesgo de exclusión social.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Proporcionar las prestaciones básicas que suponen el proceso de acogida, así como la implementación de un proceso de intervención y acompañamiento social</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2020 (total)</td><td>337</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Personas pertenecientes a familias</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)</td><td>284</td></tr>
<tr><td>Plazas ofertadas en 2020</td><td>208 plazas en centro
76 plazas en pisos</td><td>Presupuesto en 2020</td><td>1.932.674 €</td></tr>
</table>

Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad ACCEM

El Programa de Actuación se estructurará en dos modalidades de acogida:

- Acogida en **centros de acogida** temporal de San Roque y Valdelatas, ubicados en el distrito de Fuencarral-El Pardo. Entre ambos centros tienen capacidad para alojar a 52 familias (208 personas).
- Acogida en **Pisos** se lleva a cabo en las 76 plazas de las que dispone este programa, distribuidas en doce pisos de autonomía, arrendados por la entidad gestora, y en los pisos o habitaciones en comunidad arrendados por las propias familias en el mercado privado de vivienda.

Durante el año 2020, 22 familias consiguieron superar la situación de vulnerabilidad y alcanzaron la autonomía necesaria para su integración óptima en la sociedad de acogida.

Las familias atendidas en esta modalidad han sido 39 (22 familias en pisos de autonomía y 17 en pisos en comunidad), con un total de 129 personas.

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

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de África y Oriente Medio		
Población a la que se dirige:	Hombres y mujeres, mayores de 18 años, que se encuentren en el municipio de Madrid, procedentes de África Subsahariana, otros países de África y Oriente Medio en situación de vulnerabilidad, sin cargas familiares (en Madrid) y sin alojamiento, ni medios económicos o redes de apoyo social o familiar, que les permitan un proceso normalizado de inclusión en la sociedad de acogida.		
Objetivo	Acogida, cobertura de necesidades básicas y la intervención integral en todas las áreas, jurídica, social, sanitaria, o laboral y en todos los niveles de intervención.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	72 69 hombres y 3 mujeres	Definición de personas usuarias	Personas
Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)			
Plazas ofertadas en 2020	37 plazas En 6 pisos	Presupuesto en 2020	335.000€

Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad CEAR.

Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social para jóvenes inmigrantes:

Nombre recurso/programa/actuación	Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social y de inserción sociolaboral dirigido a jóvenes inmigrantes.		
Población a la que se dirige:	Jóvenes migrantes no acompañados mayores de 18 años, residentes en Madrid.		
Objetivo	Proporcionar la cobertura de necesidades básicas y una intervención social interdisciplinar y personalizada, con acompañamiento profesional que garantice su desarrollo personal y autonomía.		
Número de personas usuarias en 2020 (total)	44	Definición de personas usuarias	Personas,
Número de personas usuarias en 2020 (personas únicas)			
Plazas ofertadas en 2020	30 plazas en 5 pisos	Presupuesto en 2020	325.000 €

Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad Fundación Merced Migraciones.

Programa global de acogida a familias inmigrantes (pisos):

Este programa favorece la integración de las familias de origen inmigrante, en situación de vulnerabilidad social, con objeto de minimizar los procesos de exclusión social priorizando tanto la cobertura de necesidades básicas como los procesos de inclusión a través de planes personalizados de intervención, potenciando las habilidades, recursos personales y sociales de las familias acogidas. Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad Cruz Roja Española

Se gestionan 60 plazas de acogida en 13 pisos, distribuidas en 47 camas y 13 cunas. En 2020, han sido acogidas 69 personas de las cuales 32 son adultos (23 mujeres y 9 hombres) y 37 son menores (19 niños y 18 niñas).

3.9.3. Participación Social

Impulsar la participación ciudadana a través del fortalecimiento asociativo, y la consolidación del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

Espacio web, redes sociales y portal de datos abiertos en materia de inmigración:

La web municipal www.madrid.es cuenta con un espacio específico de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad37. En este espacio web, se ofrece a la ciudadanía información sobre los servicios municipales en materia de inmigración y, se facilita el acceso a las publicaciones editadas por organismos públicos o entidades de carácter nacional e internacional, relacionadas con la materia.

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

Foro Madrid de diálogo y convivencia[38]:

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es el Consejo Sectorial de Inmigración de la Ciudad de Madrid integrado por representantes de las entidades sociales y ciudadanas, con la finalidad de impulsar la convivencia intercultural en la ciudad. Durante el 2020 se ha estado gestionando el nuevo mandato, para su comienzo en 2021.

Programa de convivencia intercultural en el espacio público[39]:

Este programa tiene como finalidad realizar acciones y procesos orientados a favorecer la convivencia social e intercultural en barrios de alta intensidad de población migrante, fomentando relaciones sociales interculturales, el respeto mutuo entre culturas y la construcción de un espacio común promoviendo el encuentro entre generaciones y culturas mediante un uso responsable y sostenible del espacio público. El proyecto se ha llevado a cabo a lo largo de todo el año 2020 en los siguientes barrios:

[37] Inmigración. Enlace.
[38] Foro Madrid de diálogo y convivencia: enlace.
[39] Servicio de convivencia intercultural en barrios: enlace.

Tabla 3.9.1. Distritos y Barrios

Distrito	Barrios
Villaverde	Los Ángeles Villaverde Alto
Usera	Zofío
Carabanchel	San Isidro y Abrantes
Latina	Aluche

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Los barrios de actuación se han seleccionado por considerar la existencia de ciertas necesidades relacionadas con la mejora de la convivencia, la participación ciudadana y la organización comunitaria. Asimismo, se han considerado otras características como el índice de desempleo, disponibilidad o carencia de otros recursos comunitarios y otras necesidades sociales.

Acciones específicas desarrolladas en todo el municipio

- Estrategia anti-rumores: Desmontando Tópicos Racistas.
- Mediación comunitaria: Se estructura en dos ejes de actuación interrelacionadas: la mediación Comunitaria Preventiva, que engloba la mayor parte de las actuaciones mediadoras del servicio y, en menor medida la mediación comunitaria resolutiva o rehabilitadora.

Actuaciones y/o actividades comunitarias desarrolladas por el programa durante 2020:

Como resultado de la propia metodología del programa y de las actuaciones planificadas a partir de los diagnósticos participados se han desarrollado un total de 475 actuaciones y/o actividades comunitarias, divididas entre las siguientes categorías:

Tabla 3.9.2. Actuaciones y/o actividades comunitarias

Actuaciones	Número
Sensibilización estrategia desmontando tópicos	38
Otras actuaciones de sensibilización y prevención de conflictos	84
Apoyo y acompañamiento a grupos formales e informales	152
Dinamización y reuniones para el trabajo en red	182
Actuaciones de encuentro intergeneracional y/o intercultural	19
TOTAL	475
Participantes	12.678

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI)[40]:

[40] Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI): https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Inmigrantes/Intervencion-Comunitaria-Intercultural-ICI-

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto de intervención comunitaria intercultural (ICI), en diversos barrios del municipio
Población a la que se dirige:	La ciudadanía
Objetivo	Promocionar la convivencia ciudadana intercultural en localidades de alta diversidad y validar en la práctica un modelo de intervención eficaz, eficiente, transferible y sostenible.

El ICI, se está desarrollando a través del convenio marco de colaboración firmado entre el Ayuntamiento de Madrid y la Obra Social la Caixa. Se lleva a cabo en barrios donde existe una alta diversidad cultural, contribuyendo notablemente a la promoción de la convivencia ciudadana, la prevención de los posibles conflictos y la resolución de aquellos que puedan ir surgiendo. La base metodológica es la implicación necesaria durante todo el proceso de los tres protagonistas del territorio donde se desarrolla:

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

Con el fin de apoyar el proyecto ICI, en el territorio de la Cañada Real Galiana, en 2020 se realiza un convenio de subvención con la entidad Secretariado Gitano enfocado a la educación y la salud comunitaria.

El Plan de Trabajo 2020 se ha centrado fundamentalmente en la actualización de la programación comunitaria del territorio y el desarrollo de la línea de educación con el proyecto innovador "Referentes positivos para una exitosa promoción educativa en 4º de la ESO", cuyo principal objetivo ha sido reducir el absentismo y aumentar la promoción en secundaria; así como el desarrollo de acciones estratégicas en la Escuela Abierta de Verano y el VI Encuentro Comunitario, fomentando el impacto transformador en la convivencia ciudadana existente en Cañada Real.

Red de acogida para personas inmigrantes:

En la Red de Acogida para Personas Inmigrantes, además de atender a las necesidades prioritarias tales como alojamiento y manutención, se diseñan itinerarios de inserción laboral y social personalizados en la sociedad madrileña. Se pueden clasificar los servicios según sean para familias o para personas solas y, a su vez, en ambas categorías podemos distinguir los programas que se desarrollan en centros o en pisos. Esta red ha contado durante 2020 con los servicios siguientes:

/?vgnextfmt=default&vgnextoid=6d32b7e2c634e410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=de40b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD

Tabla 3.9.3. Servicios residenciales para familias

Tipo de recurso	Programa	Nº plazas
Centros de Acogida	Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	208
Pisos	Programa de autonomía	76
Centro de Acogida	Programa de acogida temporal y atención de necesidades básicas a familias solicitantes de protección internacional	110
TOTAL PLAZAS FAMILIAS		394

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Tabla 3.9.5. Alojamiento para familias y personas solas

Tipo recurso	Programa	Nº plazas
FAMILIAS		
Pisos	Programa Global de Acogida para población Inmigrante (Hijas de la Caridad)	58
Albergue Mejía Lequerica	Programa de Acogida Temporal y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Vulnerabilidad	128
Pisos	Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	34
TOTAL PLAZAS FAMILIAS		220
PERSONAS SOLAS		
Centros de acogida	San Blas	120
	Vicente Paúl	15
Pisos	Programa de acogida a personas de origen subsahariano	37
	Programa de prevención de situaciones de exclusión para jóvenes inmigrantes	30
TOTAL PLAZAS PERSONAS SOLAS		202
TOTAL PLAZAS (Familias + Personas Solas):		422

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

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

El objetivo final es lograr que las personas atendidas estén en igualdad de oportunidades respecto al resto de la ciudadanía. Para lograr este objetivo, es necesario realizar una intervención interdisciplinar y personalizada en torno a las áreas que se enumeran a continuación:

- Área social. Responsable de la primera atención y valoración de las necesidades de cada persona usuaria.

- Área sanitaria. Gestiones tales como la tramitación de la tarjeta sanitaria, la realización de talleres de salud (educación para la salud, higiene, planificación familiar, etc.) y la concertación de citas médicas, acompañamientos o ayudas para mediación y prótesis.
- Área laboral y de formación. Se realizan itinerarios de inserción laboral personalizados, además de ofrecer diversos talleres formativos: alfabetización, español, cultura española, búsqueda activa de empleo, Internet, etc. Asimismo, se realizan importantes tareas de prospección empresarial y de mediación laboral.
- Área psicosocial. Apoyo y terapia psicológica, bien en el propio centro o mediante derivación a los servicios de salud mental públicos o privados y talleres grupales: autocuidado, habilidades sociales, etc.
- Área jurídica. Se apoya en la realización de los trámites necesarios para regularizar la situación administrativa de las personas acogidas o, bien, se las deriva a otros servicios.
- Área de mediación y convivencia.
- Área de vivienda. Apoyo, acompañamiento e intermediación en alquileres y ayudas económicas para apoyar e incentivar la independencia.

Durante 2020 han sido alojadas en los recursos residenciales 4.489 personas.

Tabla 3.9.6. Número de personas acogidas en 2020

Servicio	Personas acogidas
Centro de acogida "San Blas"	379
Programa de acogida temporal para personas migrantes en situación de emergencia	549
Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	423
Centro de acogida "Vicente Paul"	36
Pisos de inserción "Hijas de la caridad"	37
Pisos de autonomía "Hijas de la caridad"	24
Programa de acogida a subsaharianos	72
Programa jóvenes no acompañados “Fundación La Merced Migraciones”	44
Programa de Acogida Temporal y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Vulnerabilidad	545
Centro de Emergencia Temporal “Las Caracolas”	2.380
TOTAL	4.489

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

La cifra total de personas atendidas, incluyendo centros de día y comedor, ha ascendido a 6.626 (Total de personas acogidas + 1.194 personas en comedor + 943 personas en centro de día).

Iniciativas para mitigar el impacto del COVID-19 en la Red de Inmigración y refugio:

Como consecuencia del brote de SARS-CoV19 declarado como pandemia el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud, y la declaración del estado de alarma

en nuestro país, así como las diferentes medidas que se han derivado, confinamiento, toque de queda…etc, los programas que integran la Red de Acogida de Inmigración y Refugio han tenido que adaptarse a esta situación sobrevenida e implementar diferentes medidas, entre otras:

- Medidas de seguridad y distancia social:
  - Adaptación de los turnos de uso de los diferentes servicios del Centro (comedor, consigna, duchas, etc.)
  - Establecimiento del módulo diurno en los centros con régimen de pernocta.
  - Refuerzo y/o contratación de servicio externo de conserjería, limpieza, lavandería…
  - Ayudas para alimentos, establecimiento de servicio de comedor en los centros con régimen de pernocta.
  - Bloqueo de plazas entre un 10-20 % para garantizar la distancia social y posibilitar espacios libres de COVID-19
  - Paralización de nuevos accesos. (no se dan nuevas altas).
- Medidas higiénicas y de desinfección: Limpieza de descontaminación de los centros y distribución de EPIS. Control de temperatura e higienización de manos, como requisitos obligatorios para el acceso.
  - Seguimiento sanitario de las personas acogidas: se realiza un seguimiento sanitario de las personas usuarias, coordinando dicha acción con los centros sanitarios. Derivación al hotel sanitarizado de aquellas familias y personas sin hogar con síntomas leves de COVID-19 que no pueden permanecer en los recursos sociales habituales porque son centros sin capacidad de aislamiento.
- Trabajo socioeducativo por parte del personal técnico: comunicación a las personas acogidas de las fases y medidas establecidas para la adaptación a nuevas normativas por parte de las autoridades sanitarias.
- Atención telefónica a los usuarios del Servicio de Orientación Jurídica en materia de extranjería.

Formación: Dentro del Plan Municipal de Formación estaba contemplada la acción formativa “Atención a la Población Inmigrante” que no se pudo llevar a cabo.

3.10. Igualdad

El Departamento de Promoción de la Igualdad, adscrito a la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades tiene como como misión desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de promoción de la igualdad y no discriminación así como promocionar, impulsar, desarrollar y difundir medidas y programas tendentes a erradicar todas las formas de discriminación por razón de género, además de impulsar y fomentar proyectos complementarios de programas municipales, promovidos por el tejido asociativo o entidades sociales en esta materia.

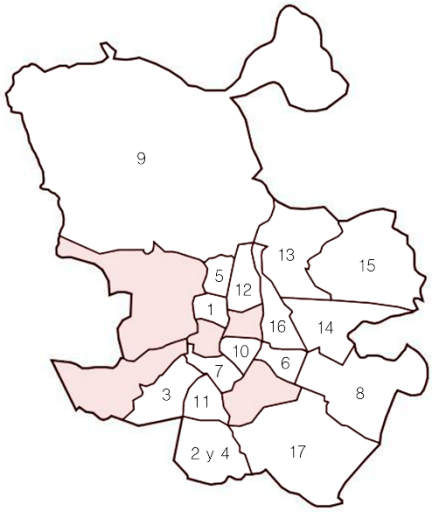
3.10.1. Programas para la Promoción de la Igualdad de Género desarrollados por la Red municipal de Espacios de Igualdad

El desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad se articula de forma principal a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad. A finales de 2020, la red contaba con un total de 17 Espacios de Igualdad en 16 distritos de la ciudad, tras la puesta en marcha de los siguientes tres nuevos Espacios:

- Espacio de Igualdad "Ana Orantes", en el Distrito de Barajas.
- Espacio de Igualdad "Emilia Pardo Bazán", en el Distrito de Ciudad Lineal.
- Espacio de Igualdad "María Moliner", en el Distrito de Villa de Vallecas.

Tabla 3.10. Red municipal de Espacios de Igualdad de la ciudad de Madrid

Red municipal de Espacios de Igualdad de la ciudad de Madrid			
Población a la que se dirige:	Ciudadanía y entidades del municipio de Madrid, a excepción de los servicios de atención individual, que están dirigidos exclusivamente a mujeres residentes en la ciudad de Madrid.		
Objetivo	Avanzar en el impulso de la igualdad entre mujeres y hombres, a través de: - El empoderamiento individual y colectivo de las mujeres. - La sensibilización y concienciación a la población madrileña sobre la necesidad de construir y avanzar una sociedad en igualdad y libre de violencia machista. - La prevención, detección y reparación frente a la violencia machista.		
Número de mujeres atendidas en 2020 (total)	11.915	**Definición personas usuarias**	- <u>En los servicios de atención individual</u>: todas las mujeres de la ciudad de Madrid. No se precisa denuncia previa ni la existencia de medidas judiciales de protección para la detección reparación con mujeres víctimas de violencia machista. Las mujeres extranjeras son atendidas independientemente de cuál sea su situación administrativa. Es requisito para el acceso a los recursos de la Red de Espacios de Igualdad que la mujer no padezca problemática de toxicomanía o de salud mental en fase activa y aguda que imposibilite la intervención. Esta circunstancia será valorada por la profesional del área psicológica, quien podrá requerir a la mujer un informe de los servicios especializados. - <u>En las actividades dirigidas a la ciudadanía y entidades:</u> mujeres y hombres de la ciudad de Madrid, así como entidades públicas y privadas de los distritos de Madrid.
Recurso web	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Igualdad-y-diversidad/Espacios-de-Igualdad	**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
Presupuesto 2020	**3.890.024,98€** (presupuesto ejecutado 2020 de enero a diciembre)		



1-Espacio de Igualdad "María Zambrano", en el Distrito de Chamberí.
2-Espacio de Igualdad "Clara Campoamor", en el Distrito de Villaverde.
3-Espacio de Igualdad "María de Maeztu", en el Distrito de Carabanchel.
4-Espacio de Igualdad "Dulce Chacón", en el Distrito de Villaverde.
5-Espacio de Igualdad "Hermanas Mirabal", en el Distrito de Tetuán.
6-Espacio de Igualdad "María Telo", en el Distrito de Moratalaz.
7-Espacio de Igualdad "Juana Doña", en el Distrito de Arganzuela.
8-Espacio de Igualdad "Gloria Fuertes", en el Distrito de Vicálvaro.
9-Espacio de Igualdad "Lucrecia Pérez", en el Distrito de Fuencarral-El Pardo.
10-Espacio de Igualdad "Elena Arnedo", en el Distrito de Retiro.
11-Espacio de Igualdad "Berta Cáceres", en el Distrito de Usera.
12-Espacio de Igualdad "Nieves Torres", en el Distrito de Chamartín.
13-Espacio de Igualdad "Carme Chacón", en el Distrito de Hortaleza.
14-Espacio de Igualdad "Lucía Sánchez Saornil", en el Distrito de San Blas –Canillejas.
15-Espacio de Igualdad "Ana Orantes", en el Distrito de Barajas.
16-Espacio de Igualdad "Emilia Pardo Bazán", en el Distrito de Ciudad Lineal.
17-Espacio de Igualdad "María Moliner", en el Distrito de Villa de Vallecas.

Los Espacios de Igualdad son recursos públicos municipales dirigidos a toda la ciudadanía de Madrid. Tienen como objetivo general concienciar a la ciudadanía y entidades del municipio de Madrid sobre la necesidad de construir y generar una sociedad en igualdad con la participación de mujeres y hombres, impulsando el empoderamiento de las mujeres y reconociendo su diversidad, para lograr una posición de equidad en la sociedad.

Los **objetivos** específicos de la Red de Espacios de Igualdad son los siguientes:

- Contribuir al impulso del empoderamiento personal y colectivo de las mujeres a través del desarrollo de su conciencia de género, autoestima y autonomía.

- Contribuir a alcanzar el pleno ejercicio de los derechos de ciudadanía de las mujeres en todos los espacios de participación social, política, económica y cultural.

- Favorecer el reconocimiento de la Igualdad de género y respeto a la diversidad sexual y otras entre la ciudadanía, como impulso para la transformación social.

- Contribuir al impulso de la autonomía económica de las mujeres facilitando procesos de formación y desarrollo de habilidades que permitan su integración en el mercado laboral, así como la participación en iniciativas de lucha contra la feminización de la pobreza.

- Favorecer la corresponsabilidad y el reconocimiento social de los cuidados como condición indispensable para la sostenibilidad de la vida.

- Contribuir a la prevención, detección precoz y reparación de la violencia de género, a través de la sensibilización a la ciudadanía, la atención individualizada y grupal a las mujeres, así como la participación en proyectos con otras entidades que aborden diferentes aspectos de esta temática en el ámbito comunitario.

- Favorecer la coordinación institucional y creación de redes con otras entidades y recursos que aborden de manera específica la violencia de género.

Estos objetivos se consiguen a través de tres grandes **líneas de actuación**:

1. Empoderamiento personal y colectivo de las mujeres.
2. Garantizar los derechos económicos y sociales de las mujeres.
3. Vida libre de violencias contra las mujeres.

Y a su vez, estas líneas se van a desarrollar a partir de tres **ejes de trabajo**:

1. Escuela de Empoderamiento.
2. Escuela de Igualdad.
3. Sensibilización, que tiene un carácter transversal en las diferentes líneas de actuación.

Los Espacios de Igualdad son recursos de proximidad que acercan la política municipal de igualdad a los distritos y barrios de nuestra ciudad, sin embargo, no es una red territorializada, ya que la ciudadanía puede acceder a los servicios de cualquier Espacio de Igualdad independientemente del distrito de pertenencia. Todos ellos tienen atención en horario de mañana y tarde.

Cuentan con equipos de profesionales cualificados e interdisciplinares para la atención psicológica, social, jurídica y de desarrollo profesional y formativo, así como profesionales de dinamización social para la realización de actividades grupales de empoderamiento de las mujeres y sensibilización a la ciudadanía.

3.10.1.1. Servicio de Apoyo Individualizado

La Red de Espacios de Igualdad presta un **Servicio de Apoyo individualizado** que se lleva a cabo desde las siguientes áreas de actuación:

- **Área psicológica:** se implementan las actuaciones necesarias para reforzar la autonomía y el bienestar personal, favoreciendo procesos para el autocuidado, el fortalecimiento de los recursos propios, la reducción del estrés y de la ansiedad, atendiendo a los malestares y sobrecargas que suelen sufrir las mujeres en base a los roles sociales de género impuestos socialmente. También se desarrollan actuaciones dirigidas a la de prevención y detección de la violencia de género.

- **Área jurídica:** se ofrece apoyo y asesoramiento legal a las mujeres que lo requieran en materia civil, laboral, de extranjería y, especialmente, en todo lo relacionado con las diversas manifestaciones de la violencia machista.

- **Área de desarrollo profesional:** se trabaja para potenciar la empleabilidad de las mujeres desde un enfoque de género que pone el acento en las potencialidades, capacidades individuales y mejora de las condiciones de vida de las mujeres.

En 2020, a través del Servicio de Apoyo Individualizado de la Red Municipal de Espacios de Igualdad se ha atendido a **11.915 mujeres**, y se han realizado un total de **26.992** intervenciones desde las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional.

Figura 3.10.1 Mujeres atendidas desde el Servicio de apoyo individualizado de los Espacios de Igualdad.

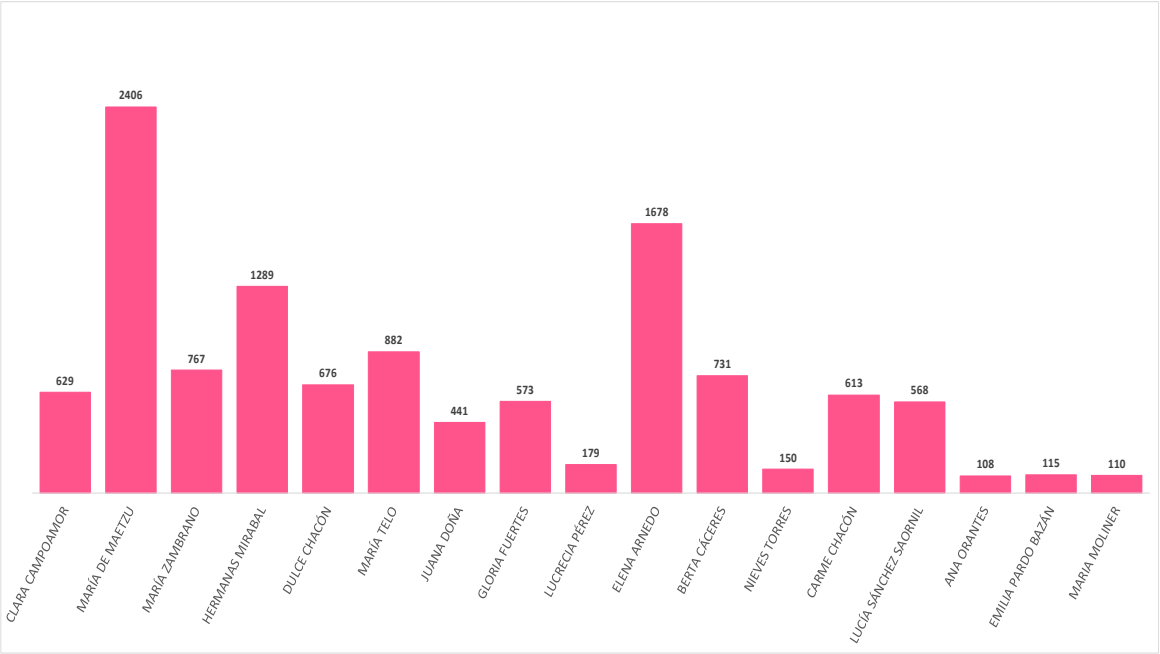
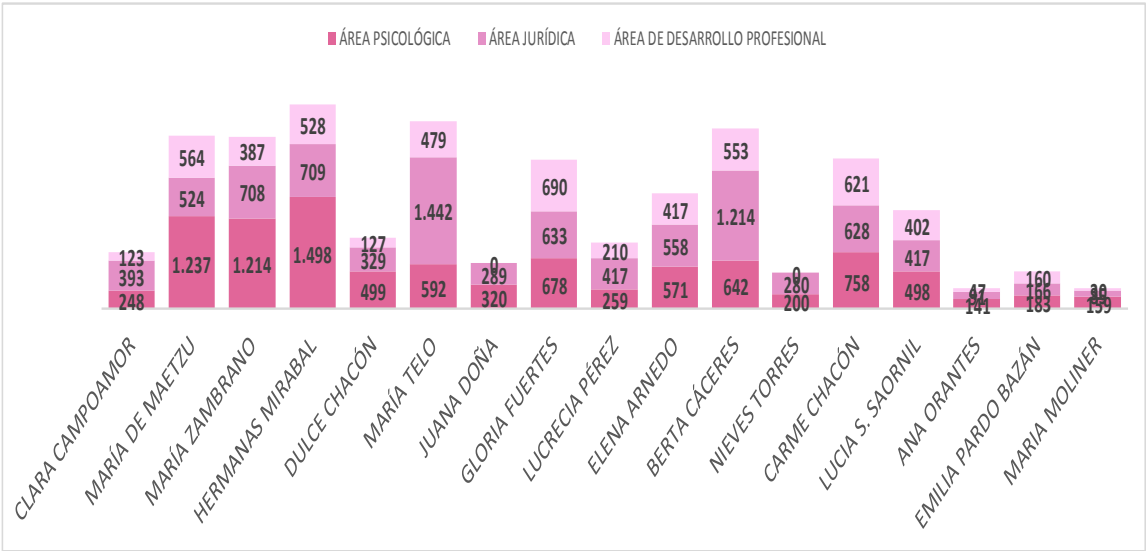


Figura 3.10.2: Atenciones de las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional de la Red de Espacios de Igualdad.



En el año 2020, a raíz de la situación de crisis provocada por la propagación del COVID-19 y las excepcionales medidas que se tomaron para su erradicación, la Dirección General

de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades diseñó una estrategia de trabajo en modalidad mixta (presencial y telemática) para dar respuesta a las nuevas necesidades de la ciudadanía surgidas a raíz de la pandemia.

Alguna de las principales necesidades detectadas durante este periodo fueron el aislamiento, soledad, vulnerabilidad social y económica e incremento de la violencia de género.

Con esta nueva situación, desde los Espacios de Igualdad se puso en marcha un nuevo tipo de intervención individualizada desde el Área de Dinamización Social, que se ha encargado, durante el Estado de Alarma, de contactar por medios telemáticos con las mujeres participantes en los Espacios de Igualdad y con mujeres que pudieran demandarlo, para hacer un seguimiento, apoyo, asesoramiento y contención durante el periodo de confinamiento domiciliario.

Así en 2020 a través del área de dinamización social se han realizado un total de **37.435 atenciones** a iniciativa de las profesionales de los Espacios de Igualdad para seguimiento, asesoramiento, prevención de violencia de género y contención de situaciones de crisis de las mujeres durante el Estado de Alarma y el confinamiento domiciliario, dando respuesta así a las nuevas necesidades detectadas durante la pandemia y siendo un importante canal de orientación y derivación a servicios especializados y de creación de redes de apoyo social y vecinal.

3.10.1.2. Escuela de Empoderamiento

La **Escuela de Empoderamiento** tiene como objetivos el desarrollo personal y grupal, la prevención, detección y reparación de la violencia de género, la participación social y el desarrollo profesional. Las actividades que se desarrollan están dirigidas a mujeres en toda su diversidad: jóvenes, mayores, con diversidad funcional, de cualquier etnia, identidad y orientación sexual, mujeres a cargo de familias monomarentales etc. abordando el desarrollo de sus capacidades personales, autonomía y participación social.

En el año 2020, con la situación de confinamiento durante el Estado de Alarma, y, teniendo en cuenta las medidas de seguridad necesarias y las restricciones de aforo para las actividades grupales, la Red de Espacios de Igualdad diseñó una oferta de actividades por vía telemática para atender las necesidades y demandas de las mujeres que complementaran la actividad grupal presencial en los Espacios de Igualdad.

Desde la Escuela de Empoderamiento se han llevado a cabo en 2020 un total de **3.920 actividades grupales para el empoderamiento** en las que han participado **35.673 mujeres**:

Figura 3.10.3: Actividades grupales de la Escuela de Empoderamiento de la Red de Espacios de Igualdad.

	Actividades grupales	Mujeres participantes
Actividades dirigidas al desarrollo personal	2.616	25.780
Talleres para reducir la brecha digital	369	1.848
Actividades para el desarrollo profesional	306	2.627
Actividades para promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres	629	5.418
Total	3.920	35.673

En esta línea también se han realizado un total de 199 actividades de empoderamiento en **colaboración con organizaciones de mujeres, asociaciones y entidades del tejido social**, con una participación de 1.353 mujeres y 502 entidades.

Teniendo en cuenta el enfoque de interseccionalidad con el que se interviene desde los Espacios de Igualdad, además de estas actividades grupales se han llevado a cabo diversas **actividades de empoderamiento para perfiles específicos de mujeres**. Destaca la realización de 344 acciones específicas para el empoderamiento y la participación social de las mujeres mayores de 60 años, con una participación de 1.615 mujeres; 24 acciones dirigidas a empleadas de hogar para fomentar su autoorganización y asociacionismo, con la participación de 273 mujeres; y 40 acciones específicas dirigidas a mujeres con discapacidad/diversidad funcional, con la participación de 288 mujeres.

3.10.1.3. Escuela de Igualdad

Desde la **Escuela de Igualdad** la Red Municipal de Espacios de Igualdad se trabaja en una triple dirección: la concienciación de la población general, la prevención de la violencia machista con población adolescente y joven, y la promoción de masculinidades igualitarias entre los hombres (lo que se denomina “nuevas masculinidades”).

La **sensibilización** de la población madrileña es básica para avanzar hacia una igualdad real entre mujeres y hombres en nuestra ciudad, visibilizando las brechas de género o discriminaciones existentes y promoviendo un cambio de actitudes y mentalidades hacia la igualdad. Con esta finalidad, desde los Espacios de Igualdad se llevan a cabo múltiples actividades y en formatos muy diversos, como exposiciones y otras acciones divulgativas, talleres, actuaciones artísticas, acciones formativas, jornadas, actividades comunitarias de dinamización y fomento de la participación ciudadana en temas de igualdad, entre otras.

En 2020 se han realizado un total de **1.654 actividades de sensibilización y dinamización comunitaria** en las que han participado 28.048 personas (24.243 mujeres y 3.805 hombres).

Tabla 3.10.4 Actividades desarrolladas desde la Escuela de Igualdad, de sensibilización y dinamización comunitaria realizadas en la Red de Espacios de Igualdad.

	Actividades	Participantes		
		Total	Mujeres	Hombres
Clara Campoamor	77	1.157	987	170
María de Maeztu	141	4.317	4.059	258
María Zambrano	184	6.275	6.143	132
Hermanas Mirabal	74	841	766	75
Dulce Chacón	80	961	858	103
María Telo	118	1.182	1.043	139
Juana Doña	46	1.451	814	637
Gloria Fuertes	73	2.272	1.788	484
Lucrecia Pérez	191	860	695	165
Elena Arnedo	138	3.066	2.264	802
Berta Cáceres	133	1.054	865	189
Nieves Torres	188	2.348	2.006	342
Carme Chacón	51	257	229	28
Lucía Sánchez S.	74	1.129	982	147
Ana Orantes	20	250	227	23
Emilia Pardo Bazán	28	247	224	23
María Moliner	38	381	293	88
Total	1.654	28.048	24.243	3.805

De estas actuaciones, cabe destacar por su relevancia y elevada participación ciudadana, las actividades desarrolladas en el marco de las **campañas conmemorativas** impulsadas desde la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades. En 2020, con motivo del **8 de marzo** y bajo el lema "Seguimos", se han llevado a cabo un total 115 acciones en las que han participado un total de 2.399 personas (1.949 mujeres y 450 hombres).

El acto institucional del Día Internacional de la Mujer se celebró el 6 de marzo en el Palacio de Cibeles, en la Caja de Música de Centro Centro, con la entrega de la XV edición del Premio Clara Campoamor por parte del Alcalde de Madrid a Patricia Ortega García, la primera mujer con rango de general de brigada del Ejército, y la Mención Honorífica Clara Campoamor a Alba Montoya Camacho, referente del colectivo de mujeres gitanas.

Asimismo, la campaña del **25 de noviembre** ha registrado una participación total de 2.233 personas, de las que 2.036 han sido vecinas y 197 vecinos, en las 168 actividades puestas en marcha desde los Espacios de Igualdad.

Además de la campaña conmemorativa del 25 de noviembre, el resto del año se han realizado otras 233 actividades enmarcadas en diversas campañas orientadas a prevenir las distintas manifestaciones de la violencia machista, en las han participado un total de 5.673 personas (4.913 mujeres y 760 hombres).

Más allá de estas campañas, se han ejecutado 733 actividades de muy diverso contenido y metodología para **visibilizar las aportaciones de las mujeres a la sociedad** y para contribuir a elaborar y recuperar una memoria histórica que dé cuenta de todo ello, en las que han participado 11.849 personas (11.188 mujeres y 661 hombres).

Igualmente, se han desarrollado 293 actuaciones de **sensibilización sobre discriminaciones de género** en interacción con otras discriminaciones, participando un total de 4.549 personas (3.476 mujeres y 1.073 hombres)

Finalmente, en el marco de la Escuela de Igualdad se llevan a cabo en los Espacios de Igualdad actuaciones para **promover las denominadas "nuevas masculinidades"**, habiendo desarrollado en 2020 un total de 71 acciones en las que han participado 604 hombres.

3.10.1.4. Prevención, detección y reparación de la violencia de género

Una de las líneas de intervención que se prioriza desde la Red de Espacios de Igualdad es la prevención, detección y reparación de la violencia machista. En 2020 fueron atendidas 1.526 mujeres en las que se habían detectado indicadores de estar en situación de violencia de género, lo que supone el 12,8% del total de mujeres atendidas en atención individualizada en la Red de Espacios de Igualdad.

En lo referido al desarrollo de acciones específicas con jóvenes y otros agentes claves del proceso educativo, hay que mencionar que en el año 2020 se han realizado 242 **acciones coeducativas**, de las cuales 168 se realizaron en el ámbito escolar y 74 acciones en el ámbito de la educación no formal. En ellas se intervino con un total de 5.290 niñas, niños y adolescentes (2.673 niñas y/o chicas y 2.617 niños y/o chicos).

3.10.1.5. Otras actividades

Desde la Red de Espacios de Igualdad se **apoya a entidades sociales que trabajan por la igualdad de género** en ámbitos diversos a través de la cesión de aulas y de otros equipamientos, para facilitar que puedan llevar a cabo sus actividades. Durante el año 2020 se han cedido más de 155 espacios a grupos y asociaciones con una participación de 6.954 personas, de las cuales 4.799 eran mujeres y 2.155 eran hombres, con el consiguiente efecto multiplicador que ello genera no solo respecto a la activación del tejido social en los distritos sino también para la visibilización de los Espacios de Igualdad como recurso público de proximidad.

Para terminar, es necesario destacar las dos publicaciones que, durante el Estado de Alarma decretado, realizaron los equipos profesionales de la Red de Espacios de Igualdad:

- Guía de Autocuidado de los Espacios de Igualdad con más de diecisiete estrategias de autocuidado y protección frente al malestar que el confinamiento y la crisis que vivimos puede provocar en las mujeres.

- Guía Jurídica en Tiempos de COVID-19, documento de asesoramiento y apoyo jurídico, clasificado por las distintas materias que estudia, que pretende, por una parte, dar respuesta a las dudas que pueden ir surgiendo sobre las consecuencias jurídicas que la epidemia de coronavirus está generando en los distintos ámbitos (civil, laboral, extranjería, sucesiones, vivienda, violencia de género…) y por otra, prestar asesoramiento sobre la forma de realizar trámites y gestiones y plazos para hacerlo.

Ambas Guías han sido elaboradas por las profesionales de las áreas Jurídica y Psicológica de los Espacios de Igualdad, atendiendo a las múltiples demandas de las mujeres durante el periodo de confinamiento, cuya finalidad es dar respuesta a las preguntas más frecuentes recogidas en sus intervenciones y dotar de herramientas de gestión de situaciones de crisis que están siendo cada vez más frecuentes en las mujeres atendidas.

3.11. Diversidad

Desde el Departamento de Diversidad de la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades se contribuye a la consecución de los siguientes **objetivos**:

- Promover el reconocimiento de la diversidad sexual y de género de las personas LGTBI (contribuye al ODS 10 y al ODS 5).
- Fomentar la atención educativa, promoción de la salud e inserción laboral de la población gitana (contribuye al ODS 10 y ODS 5).
- Promover la igualdad, inclusión social y la accesibilidad universal para las personas con discapacidad (contribuye al ODS 10 y ODS 11).

Se desarrollan a continuación las actividades realizadas en el marco de cada uno de estos objetivos.

3.11.1. Promover el reconocimiento de la diversidad sexual y de género de las personas LGTBI

El Departamento de Diversidad apoya a distintas entidades que luchan por los derechos de personas con identidades sexuales y/o de género y sexualidades no normativas, mediante convenios de subvención nominativa.

El presupuesto para iniciativas relativas a personas LGTBI ascendió en 2020 a 492.323 euros. El siguiente cuadro refleja el detalle de las actuaciones que se concretan en siete convenios de subvención nominativa:

Tabla 3.11. Presupuesto 2020 en materia LGTBI

Entidad beneficiaria	Objetivo	Importe 2020
Fundación 26 de Diciembre	Programa de atención psicosocial para personas mayores LGTB	65.000 €
Asociación Transexual Española (A.E.T. TRANSEXUALIA)	Atencion social al colectivo de lesbianas, gays y transexuales.	41.323 €
Asociación Arcópoli	Desarrollo Observatorio Madrileño contra LGTBfobia	81.000 €
Asociación Imagina Mas	Desarrollo de Programas para la atención integral a la prostitución masculina en Madrid	155.000 €
FELGTB	Desarrollo de actividades para la conmemoración de los derechos del colectivo LGTBI	50.000 €
COGAM	Desarrollo de actividades para la conmemoración de los derechos del colectivo LGTBI	50.000 €
COGAM	Atención social al colectivo LGTBI	30.000 €
Total		**492.323 €**

Los siguientes indicadores dan cuenta de los principales resultados de las actividades realizadas a través de los convenios con entidades LGTBI.

Tabla 3.11.1.Servicio de información, asesoramiento y acompañamiento dirigido a personas LGTBI, centros educativos, familias y empresas

Indicadores	Resultado
Actividades de atención realizadas por el servicio de información, presencial, telefónica o vía e-mail.	4.834
Consultas realizadas por hombres cis	2.844
Consultas realizadas por mujeres cis	1.049
Consultas realizadas por mujeres transexuales	503
Consultas realizadas por hombres transexuales	60

Tabla 3.11.2. Proyectos habitacionales colectivos y de entidades para personas mayores LGTBI

Indicadores	Resultado
Proyectos habitacionales	1
Hombres cis participantes en proyecto habitacional	21
Mujeres cis participantes en proyecto habitacional	2
Trans masculinos participantes en proyecto habitacional	0
Trans femeninos participantes en proyecto habitacional	3

Finalmente, durante el año 2020 se desarrollaron las siguientes actuaciones destacadas en relación con la promoción de los derechos de las personas LGTBI:

- Apoyo institucional y económico a iniciativas artísticas que buscan acercar a la sociedad madrileña a la realidad de la población LGTBI donde artistas reconocidos en nuestro país, muestren una imagen positiva y real del colectivo LGTBI+. En concreto, en el mes de julio de este año, se han llevado a cabo una *exposición de fotografías de Cristina Ortiz "La Veneno"* y otra denominada proyecto *"Love"* con fotografías de parejas homosexuales y bisexuales.

- Inicio del acompañamiento técnico para la puesta en marcha de un nuevo *Programa de atención psicosocial para familias LGTBI* que se gestionará a través de los siete Centros de Apoyo a las Familias (CAF) que ya existen en la ciudad. El programa pretende acompañar a las personas LGTBI en momentos clave de su vida, como la decisión de salir del armario y la gestión con la familia; o la orientación a las familias LGTBI que quieran tener descendencia.

- A lo largo de todo el año se mantienen reuniones y *contacto fluido con todas las entidades* que trabajan en esta materia, no sólo con las que mantienen un convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid, sino también otras tantas que presentan sus proyectos de colaboración y aportan su conocimiento y experiencia.

- Coordinación de un *curso de formación para el personal funcionario* denominado "Identidades y diversidades LGTBI" incluido en el Plan de Formación 2020 y que cuenta con dos ediciones anuales.

- Implementación del Protocolo *para el cambio de nombre del personal municipal en procesos de transición sexual y/o de género en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos*, aprobado el 10 de octubre de 2018 en Junta de Gobierno. Este Protocolo garantiza el derecho de las personas transexuales, transgénero e intersexuales a ser identificadas en los procedimientos y documentos administrativos internos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos con el nombre elegido correspondiente al género con el que se identifican, cuando éste no coincida con el legalmente asignado al nacer. En su artículo 3º el Protocolo prevé asesoramiento y acompañamiento en el caso de que la persona interesada en el cambio de nombre lo solicite. No fue posible convocar

ni en 2019 ni en 2020 la Comisión de Seguimiento que el Protocolo prevé en su artículo 10, quedando pendiente para 2021.

- Por último, se inicia el proceso de formalización de la incorporación del Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, a la *Rainbow Cities Network*, red internacional de ciudades por los derechos LGTBI.

3.11.2. Fomentar la atención educativa, promoción de la salud e inserción laboral de la población gitana

El Departamento de Diversidad apoya el desarrollo de programas de lucha contra la discriminación, a través de la educación, la salud, la convivencia vecinal, género y con una especial atención a la empleabilidad y el empleo, centrados preferentemente en las mujeres y la juventud.

El presupuesto para iniciativas relativas la lucha contra la discriminación de la población gitana asciende a 394.199 euros. El siguiente cuadro refleja el detalle de las actuaciones presupuestadas, que se concretan en tres convenios de subvención nominativa, centrados en acción promoción social y educativa de la población gitana, con un enfoque específico de género y para el empoderamiento de las mujeres gitanas, y un contrato menor para la realización de las Jornadas "*El empoderamiento de la mujer gitana: la lucha por la igualdad*", desarrolladas entre el 17 y el 20 de diciembre e implementadas por la entidad *Romi Serseni*. A lo largo de cuatro días se llevaron a cabo dos talleres formativos y dos días de mesas redondas con el objetivo de sensibilizar y reflexionar sobre la situación específica de las mujeres gitanas (empoderamiento, discriminación, invisibilidad, contribución, etc.).

El siguiente cuadro resume las acciones financiadas con cargo al presupuesto 2020:

Tabla 3.11.3. Presupuesto 2020 dirigido a la población gitana

Entidad beneficiaria	Objetivo	Importe 2020
Asociación Barró	Desarrollar acciones de mediación para la promoción de mujeres gitanas	108.584 €
Federación Red Artemisa	Promoción y desarrollo de mujeres gitanas	15.100 €
Fundación secretariado gitano	Promoción social educativa y laboral de la población gitana	256.000 €
Asociación Romi Serseni	Producción, organización y gestión de jornadas y talleres sobre la lucha por la igualdad de la mujer gitana	14.515 €
TOTAL		**394.199 €**

El número de participantes en cada uno de estos proyectos ha superado las previsiones. Esto se debe a que estos proyectos paulatinamente se han ido consolidando y son más conocidos por la población en general y, especialmente, por la población gitana.

Los siguientes indicadores dan cuenta de los principales datos de actividad en relación con este objetivo.

Tabla 3.11.4. Actividades de fomento de la atención educativa, promoción de la salud e inserción laboral de la población gitana.

Indicadores	Resultado
Actividades de sensibilización en materia de discriminación de la población gitana	10
Mujeres gitanas participantes en proyectos de promoción social	2073
Mujeres gitanas participantes en programas de salud preventiva	380
Mujeres gitanas participantes en programas de éxito escolar	516
Hombres gitanos participantes en programas de éxito escolar	48
Mujeres gitanas participantes en programas de género y prevención de la violencia	79
Hombres gitanos participantes en programas de género y prevención de la violencia	92
Mujeres gitanas participantes en programas de empleo	474
Hombres gitanos participantes en programas de empleo	363

Finalmente, durante el año 2020 se desarrollaron las siguientes actuaciones destacadas dirigidas a la población gitana:

- *La* ***Mesa de gitanas por la igualdad***. Dada la situación de excepcionalidad este espacio participativo no se ha convocado en 2020. Se retomarán en 2021 los trabajos de esta mesa de coordinación, comunicación y para el desarrollo conjunto de actuaciones entre la Dirección General y las 14 asociaciones, que trabajan para la promoción y el desarrollo de las mujeres gitanas. En el marco de este espacio se ha elaboró en 2019 un documento de Recomendaciones sobre violencia machista.
- *Preparativos para la* ***Conmemoración del 8 de abril, Día del Pueblo Gitano***. Dentro del compromiso adquirido para mostrar el respeto a la identidad del pueblo gitano, el Ayuntamiento de Madrid impulsó diversas acciones para conmemorar el día internacional del pueblo gitano junto a otras administraciones públicas. El día 12 de marzo, ante la inminente declaración del Estado de Alarma, el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 comunicó la cancelación de todos los actos previstos.
- A lo largo de todo el año se mantienen ***reuniones y contacto fluido con todas las entidades*** que trabajan en esta materia, no sólo con las que mantienen un convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid, sino también otras tantas que presentan sus proyectos de colaboración y aportan su conocimiento y experiencia.

3.11.3. Promover la igualdad, inclusión social y la accesibilidad universal para las personas con discapacidad

Con la finalidad de promover la igualdad, inclusión social y la accesibilidad universal para las personas con discapacidad (física, intelectual y sensorial) el Ayuntamiento convenia con distintas entidades sociales comprometidas con el colectivo de la discapacidad para llevar a cabo fundamentalmente proyectos de respiro familiar, de orientación e información y de asesoramiento especializado a otras entidades y organismos.

Además, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos centros de titularidad propia para la atención a personas con discapacidad: el Centro Ocupacional Villaverde y el Centro de Día Navas de Tolosa. Los centros están integrados en la Red Pública de Centros de la Comunidad de Madrid, en base a un Convenio entre la Comunidad de Madrid, por lo que el Ayuntamiento recibe financiación que asciende a 1.056.606,72 euros, IVA exento.

El Centro Ocupacional Villaverde, atiende a personas afectadas por una discapacidad intelectual, proporcionando la habilitación y el desarrollo personal, así como la integración social de las personas con discapacidad, no gravemente afectadas, cuya discapacidad les impide de forma provisional o definitiva, integrarse social y laboralmente.

El centro de día Navas de Tolosa, atiende a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas y proporciona servicios de rehabilitación, cuidados personales y asistencia especializada, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

Estos centros son gestionados por la entidad AFANDICE (ASOCIACIÓN DE FAMILIAS DE NIÑAS Y NIÑOS DIFERENTES CON CUIDADOS ESPECIALES) mediante un contrato de Gestión de servicios públicos por importe de 1.320.758,40 euros.

Los dos centros municipales han estado en funcionamiento durante todo el año, adaptando las actividades. La Comunidad de Madrid determinó el cierre de estos centros durante el estado de alarma en coherencia con las directrices del Gobierno de la Nación. Se realizaron actividades de forma telemática, un seguimiento telefónico a todas las personas usuarias y a sus familias para detectar y paliar necesidades especiales y específicas generadas por la pandemia. Posteriormente, una vez finalizado el estado de alarma, se procedió a organizar la desescalada tras contar con la provisión de pruebas diagnósticas, material de protección para las personas con discapacidad que acuden a los centros, epis para los equipos profesionales y desinfección de los centros. La desescalada fue progresiva estableciendo turnos rotatorios por semanas, apoyos puntuales en los domicilios de las personas que no tenían atención presencial en el centro y complemento de otros apoyos mediante teleasistencia.

El presupuesto para iniciativas de promoción de los derechos de las personas con discapacidad asciende a **1.914.506,40** euros. El siguiente cuadro refleja el detalle presupuestario de las actuaciones:

Tabla 3.11.5. Presupuesto 2020 en materia de Discapacidad.

Entidad	Objetivo	Importe 2020
Asociación de daño Cerebral Sobrevenido de Madrid (APANEFA)	Programas de respiro para familias de personas afectadas de daño cerebral sobrevenido	60.000 €
Plena Inclusión Madrid (Organización de entidades a favor de personas con discapacidad intelectual de Madrid)	Información y Orientación Social sobre discapacidad Intelectual	95.474 €
Plena Inclusión Madrid (Organización de entidades a favor de personas con discapacidad intelectual de Madrid)	Programas de respiro para las familias de personas con discapacidad intelectual	125.000 €
Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la CAM (FAMMA, COCEMFE -Madrid)	Información y Orientación Social sobre discapacidad física y orgánica	95.474 €
Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la CAM (FAMMA COCEMFE -Madrid)	Programas de respiro para las familias de personas con discapacidad física y orgánica	125.000 €
Asociación CERMI -Comunidad de Madrid	Desarrollo de acciones de orientación e información a las personas con discapacidad de la ciudad de Madrid	52.800 €
Federación de Personas Sordas de la CAM (FESORCAM)	Desarrollo del programa de intérprete de lengua de signos para personas sordas (ILSE), información y orientación social	40.000 €
Centros AFANDICE	"Gestión del Centro Ocupacional "Villaverde" y del Centro de Día "Navas de Tolosa" para personas con discapacidad intelectual	1.320.758,40
Total		**1.914.506,40 €**

A continuación, se resumen los principales resultados de las actividades realizadas a través de estos convenios.

Tabla 3.11.6. Indicadores de actividad de la atención a personas con discapacidad intelectual en el Centro Ocupacional y el Centro de Día.

Indicadores	Realizado
Mujeres con discapacidad intelectual grave atendidas en el Centro de Día	20
Hombres con discapacidad intelectual grave atendidos en el Centro de Día	29
Mujeres con discapacidad intelectual moderada atendidas en el Centro Ocupacional	45
Hombres con discapacidad intelectual moderada atendidos en el Centro Ocupacional	33

Tabla 3.11.7.Indicadores del programa de respiro familiar dirigido a personas cuidadoras.

Indicadores	Realizado
Personas con discapacidad, mujeres, atendidas en Respiro Familiar.	676
Personas con discapacidad, hombres, atendidos en Respiro Familiar	884

Tabla 3.11.8. Indicadores del Servicio de intérprete de lengua de signos (ILSE)

Indicadores	Realizado
Personas sordas, hombres, atendidos por el servicio de intérprete de lengua de signos ILSE	404
Personas sordas, mujeres atendidas por el servicio de intérprete de lengua de signos ILSE.	585

Tabla 3.11.9. Indicadores del Servicio de información, orientación y asesoramiento a personas con discapacidad

Indicadores	Realizado
Consultas realizadas por mujeres al servicio de información y orientación especializado en discapacidad.	14.732
Consultas realizadas por hombres al servicio de información y orientación especializado en discapacidad.	14.344

Finalmente, durante el año 2020 se desarrollaron las siguientes actuaciones destacadas en relación con la discapacidad:

- ***Diseño de la Evaluación del II PLAN MADRID INCLUYE***: en 2020 se ha iniciado un proceso de evaluación del Plan que culminará en 2021. Este Plan fue aprobado por la Junta de Gobierno el 5 de diciembre 2018, una vez identificadas con todas las áreas y distritos del Ayuntamiento identificando programas relevantes y recogidas tanto sus aportaciones como las de las entidades representantes de las personas con discapacidad presentes en el Consejo Municipal. El Plan se estructura en 9 áreas de actuación que se desarrollan en 9 objetivos, 26 líneas de acción y 195 actuaciones. El presupuesto municipal para este II Plan ha sido de 299.001.939,04 euros.

- ***Reactivación del Consejo Municipal de la Discapacidad***: durante 2019 comenzó el proceso de estudio sobre los criterios de selección y nombramiento de nuevas vocalías que hubo de ser interrumpido por la irrupción de la crisis sanitaria. La primera reunión del Consejo de la Discapacidad de esta etapa de gobierno tuvo lugar el 18 de diciembre de 2020. En esta reunión se dio cuenta del inicio de la evaluación del II Plan Madrid Incluye y del posterior inicio de la elaboración del III Plan Madrid Incluye en base a los resultados de dicha evaluación. Se informó además sobre el procedimiento a seguir para la constitución del Consejo de la Discapacidad para este periodo, además del estado del proceso de puesta en marcha de la nueva Oficina de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

- ***Nueva Oficina municipal para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo***.

Aprobada mediante presupuestos participativos, sitúa a Madrid como primer Ayuntamiento de la Comunidad en poner en marcha recurso de estas características. Ofrecerá recursos y apoyos personalizados a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo (o personas con diversidad funcional intelectual) para que éstas puedan llevar una vida independiente, a través de la cobertura de todas aquellas acciones que la persona, por sus características intelectuales, no puede realizar por sí misma.

- Desde el Departamento se participa en los grupos de trabajo de la ***Mesa de Accesibilidad***. Mediante Decreto del Alcalde de 6 de marzo de 2020 se ha creado y regulado la Mesa de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid, con la representación de los Distritos, las Áreas de Gobierno y las entidades asociativas del sector, a través de la cual se coordinará la elaboración de un Plan estratégico de accesibilidad para la ciudad de Madrid en el periodo 2020-2030. En dicha Mesa está representado el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social a través de la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades. A partir de la celebración de la segunda sesión de la Mesa de Accesibilidad, se determinó iniciar la configuración de los diversos grupos de trabajo para la realización de tareas de análisis, estudio y elaboración de propuestas concretas en este ámbito. El Departamento de Diversidad forma parte del Grupo de Trabajo 1, participando en los trabajos preparatorios de la Estrategia de Accesibilidad de la Ciudad de Madrid 2020-2030.

- A lo largo de todo el año se mantienen *reuniones y contacto fluido con todas las entidades que trabajan en esta materia*, no sólo con las que mantienen un convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid, sino también otras tantas que presentan sus proyectos de colaboración y aportan su conocimiento y experiencia.

3.12. Prevención y atención frente la violencia de género.

El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres y LGTBI.

Este trabajo sostenido en el tiempo ha supuesto avances relevantes en la respuesta frente a estas manifestaciones de la violencia machista. Sin embargo, la magnitud e impactos de esta grave violación de derechos humanos de las mujeres, persistente y habitual, nos obliga a redoblar los esfuerzos e invertir mayores recursos humanos y materiales, tanto para mejorar la calidad de las líneas de trabajo abiertas actualmente, como para iniciar nuevas líneas de actuación.

El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja.

El marco local viene marcado por las 21 medidas para erradicar la violencia contra las mujeres, las cuales se enmarcan en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género firmado en 2017 y en las líneas establecidas por el Convenio de Estambul. La puesta en marcha de estas medidas durante el ejercicio 2020 han estado marcadas por la pandemia. La crisis sanitaria, económica y social derivada de la COVID-19 ha aumentado el riesgo para las mujeres víctimas de violencia de género, y para sus hijos

e hijas, y el Ayuntamiento ha tenido que redoblar su esfuerzo para adaptarse a este nuevo contexto. La tensión económica y social actual, unida a las eventuales restricciones de la movilidad y/o confinamientos acordados expone aún más a las mujeres que son víctimas de violencia de género. Por ello, el cumplimiento de estas 21 medidas se ha tenido que adaptar, con especial intensidad, a esta nueva situación.

En esta misma línea, y por este mismo motivo, en julio de este año se adoptaron, en el marco de los Acuerdos/Pactos de la Villa, una serie de medidas en el ámbito de la violencia de género que amplían aún más los objetivos marcados por esas 21 medidas.

Por todo esto, desde el Área de Gobierno hemos tenido que trabajar no sólo para la adopción de medidas de respuesta inmediata, sino que también estamos articulando mecanismos de recuperación a más largo plazo, estableciendo fórmulas de restauración emocional y socioeconómica a las supervivientes y reforzando las actuaciones de prevención.

La actividad que se ha desarrollado por la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de género durante el año 2020, dentro de los objetivos señalados anteriormente, ha sido la siguiente:

3.12.1. Generar conciencia sobre la necesidad de una sociedad igualitaria respecto a las discriminaciones de género y promover el rechazo social y la implicación ciudadana frente a la violencia machista

3.12.1.1. Promover el rechazo social y la implicación ciudadana frente a la violencia machista

La Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género sigue teniendo, como una de sus líneas de actuación, la de sensibilizar y concienciar a la ciudadanía sobre el alcance y gravedad de la violencia machista para contribuir a su prevención. Es preciso seguir incidiendo en visibilizarlas y ponerles nombre, así como en señalar e interpelar a los maltratadores para que identifiquen el daño que producen a las mujeres y tomen conciencia del rechazo que sus conductas provocan en la sociedad.
En el marco de las "*21 medidas para erradicar la violencia contra las mujeres*", se incluyen, entre esas medidas, las de impulsar campañas de prevención y sensibilización dirigidas, tanto a la población joven y universitaria, como a las potenciales víctimas y a la ciudadanía en general, así como la participación activa con otras Administraciones "*en cuantas campañas a nivel nacional, regional y local promuevan la igualdad entre hombres y mujeres y combatan el machismo y los diferentes tipos de violencia contra las mujeres*".

Durante el año 2020, el diseño de algunas campañas que venían impulsándose en años anteriores se han visto limitadas como consecuencia de la situación sanitaria, como el caso de las campañas orientadas a prevenir la violencia sexual, fundamentalmente, en población joven y adolescente (*Fiestas libres de violencias machistas. NO es NO* y *Prevención de agresiones sexuales en locales de ocio nocturno).* Sin embargo, la pandemia también ha comprometido al Ayuntamiento de Madrid (al igual que otras Administraciones), en la necesidad de dirigirnos a potenciales víctimas durante la época del confinamiento.
Durante el ejercicio 2020 han sido difundidas las siguientes campañas:

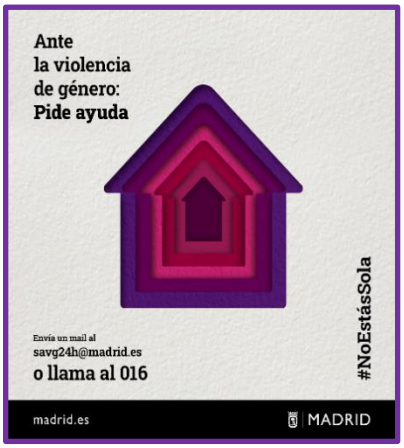
El amor construye

Esta campaña fue difundida en el mes de febrero, con motivo del Día de San Valentín (identificado con el amor y, especialmente, con el amor romántico). Estuvo orientada a transmitir la idea de que "el amor no es amor si alguien te controla o te hace daño". Su objetivo era promover la reflexión en los chicos, para que tomaran conciencia sobre las conductas de control y de dominación que muchos de ellos ejercen sobre las chicas en sus primeras relaciones sentimentales y, en las chicas, para evitar que acepten conductas de control y maltrato y renuncien a las parejas tóxicas.

Dentro de esta campaña, se impulsó el proyecto *"Talleres de sensibilización y concienciación de hombres comprometidos frente a las violencias machistas"* para trabajar la masculinidad con grupos de varones adolescentes y jóvenes que acuden a diversos espacios municipales o a entidades sociales, los cuales se vieron afectados con ocasión de la pandemia mundial. Del total de talleres previstos, sólo pudieron impartirse 12, a los que asistieron un total de 125 participantes

No estás sola

Durante la etapa del confinamiento era muy necesario visibilizar ante la ciudadanía a aquellas mujeres potenciales víctimas que podían estar conviviendo con sus maltratadores o estar más controladas por ellos, porque la situación de aislamiento las hacía especialmente vulnerables. También era muy necesario comunicar a estas mujeres que se encontraban en situación de sufrir violencia machista que no estaban solas y que el Ayuntamiento de Madrid iba a reforzar su protección en los casos de sufrir violencia de pareja, violencia sexual, explotación sexual o trata, recordándoles cuáles eran los recursos municipales para la atención a todas las víctimas. Todos estos servicios fueron considerados servicios públicos esenciales y estuvieron abiertos y disponibles durante la situación de emergencia, por lo que se trataba de hacer un llamamiento a las mujeres para que pudieran seguir denunciando estos delitos y escapar de sus agresores.



La campaña, difundida por radio (cuña de radio violencia de género, cuña de radio trata y explotación sexual) , T.V. y redes sociales, también tuvo por objeto sensibilizar a toda la ciudadanía y solicitar su colaboración para denunciar aquellas situaciones de violencia hacia las mujeres de las que se tuviera conocimiento.

25 de Noviembre. Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres

Las mujeres mayores de 65 años son uno de los grupos de edad más numerosos y, a la vez, más invisibles en la sociedad. Esto también afecta al conocimiento que la ciudadanía (y las propias instituciones) tienen sobre las situaciones de violencia que sufren o pueden haber sufrido por parte de sus parejas o exparejas. Una de las consecuencias de la

violencia de género en las mujeres mayores puede ser su aislamiento social. Por ello y en línea con las *21 medidas prioritarias para erradicar la violencia contra las mujeres* y con los *Acuerdos de la Villa*, este año 2020, el foco de la campaña se puso en puso en visibilizar la violencia que sufren las mujeres mayores con el fin de sensibilizar a toda la ciudadanía y a los familiares de las víctimas para contribuir a protegerlas de la violencia machista. También se dirigió a las propias mujeres mayores, con el fin de que puedan reconocerse y legitimarse como víctimas y pidan ayuda.

Aunque con menor afluencia que en otras ocasiones, motivado por la pandemia, el 25 de noviembre se celebró -como cada año- el acto institucional en el Palacio de Cibeles. A él asistieron: el Alcalde, la Vicealcaldesa, el Delegado del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y los representantes de todos los grupos políticos de la Corporación municipal, así como del Consejo de las Mujeres. El acto tuvo como invitada especial a una mujer mayor que fue víctima de violencia por parte de la que fue su pareja.

La campaña se desplegó en los soportes municipales físicos y digitales y con presencia en la radio a través de más de 200 cuñas publicitarias. Para ello se diseñaron 4 carteles con las palabras: angustia, miedo, silencio y aislamiento.

Madrid unida frente a la violencia contra las mujeres. Implícate

Como parte de las campañas de sensibilización a la ciudadanía y con el fin de visibilizar el compromiso del Ayuntamiento de Madrid en la lucha contra las violencias machistas, se diseñaron un total de 25 lonas/pancartas con el mensaje impreso *"Madrid Unida frente a la Violencia contra las Mujeres. Implícate"* para distribuir y exponer en diversas dependencias municipales: las 21 Juntas municipales de distrito, el Espacio de Encuentro Feminista, la sede del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social y la sede en la que se encuentra la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género.

3.12.1.2. Ampliar el conocimiento sobre las violencias que sufren las mujeres

La violencia machista se agrava cuando a la condición de ser mujer se suman otras circunstancias que producen una mayor discriminación e impiden o limitan su autonomía y libertad. Por ello, con el fin de seguir avanzando en el conocimiento de las violencias que afectan a las mujeres por encontrarse en algunas de esas circunstancias, como son la edad o la discapacidad intelectual, en 2020, la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género, en línea con las *21 medidas prioritarias para*

erradicar la violencia contra las mujeres, ha impulsado dos estudios que permitirán identificar y conocer en mayor profundidad la violencia que sufren estas víctimas y contribuir a mejorar la atención que necesitan. Estos estudios son:

Diagnóstico de la violencia de género que sufren las mujeres mayores de 60 años en la ciudad de Madrid.

Los objetivos de este estudio han sido, entre otros, los siguientes:

- Ofrecer una revisión actualizada del conocimiento sobre la violencia de género contra las mujeres mayores para abordar los factores que contribuyen a invisibilizarla y analizar los factores de riesgo que hacen a estas mujeres más vulnerables.
- Mostrar datos sobre la prevalencia de la violencia de género que sufren las mujeres mayores.
- Ofrecer la voz de mujeres mayores de la ciudad y de las y los profesionales que las atienden.
- Identificar los problemas o carencias detectados en la respuesta institucional en la atención de las mujeres mayores víctimas de violencia de género.
- Presentar propuestas de medidas y recomendaciones para mejorar la prevención, detección, atención, derivación y coordinación en los servicios que las atienden.

La investigación recoge los últimos estudios sobre esta violencia contra las mujeres mayores, aportando datos sobre la prevalencia. Asimismo, se ha recogido el testimonio de 18 mujeres que sufren o han sufrido malos tratos por parte de sus parejas y se ha incluido la perspectiva de profesionales que atienden a las mujeres mayores específicamente (en los servicios municipales de atención a víctimas de violencia de género y de mayores, en los Espacios de Igualdad y en la Atención Social Primaria). Además, se ha ampliado esta perspectiva a través de la información volcada en un cuestionario al que han respondido un total de 200 profesionales de diversos servicios municipales y de entidades sociales.

Informe de sensibilización sobre la violencia de género hacia mujeres con discapacidad intelectual en la ciudad de Madrid.

Este informe forma parte de un proyecto cuyo fin es contribuir a reducir la vulnerabilidad de las mujeres con discapacidad intelectual y del desarrollo. El objetivo del informe es dar a conocer la situación de vulnerabilidad y riesgo que tienen las mujeres con discapacidad intelectual así como el impacto que tiene la violencia de género en ellas; todo ello con el fin de ofrecer propuestas específicas a los diferentes agentes que intervienen con las víctimas de violencia de género para mejorar la detección, prevención y atención y contribuir a la protección de las víctimas.

En el marco del informe se impartió una formación a 88 profesionales (87 mujeres y 1 hombre), pertenecientes a los centros y servicios de atención a víctimas de violencia, tanto de pareja y expareja como de trata y explotación sexual; todo ello con el fin de aportar a estos/as profesionales más herramientas y mejorar sus estrategias de intervención con las mujeres.

3.12.2. Asegurar la detección temprana de las distintas formas de violencia contra las mujeres en servicios municipales a los que acuden un mayor número de mujeres y menores víctimas.

Para llevar a cabo este objetivo, desde la Dirección General se ha trabajado durante el ejercicio 2020 en el establecimiento de protocolos para la mejora de la detección, derivación y coordinación de casos de violencia machista por los servicios municipales, a pesar de que la situación sanitaria haya dificultado enormemente dar continuidad al trabajo realizado hasta ese momento. Dentro de este apartado destacamos el protocolo de asistencia sanitaria urgente y coordinada a mujeres víctimas de violencia sexual en la Comunidad de Madrid, que nace del esfuerzo aunado por distintas instituciones que intervienen en la lucha contra la violencia sexual en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid y cuyo articulado se encuentra consensuado por todas las partes, pendiente exclusivamente para su puesta en marcha de la aprobación del Plan de Implementación y de Formación que hagan posible los objetivos que se persiguen en el mismo, circunstancia que se ha visto afectada en gran medida debido a la pandemia mundial.

Asimismo, dentro de este objetivo, se han realizado diversos cursos de formación dirigidas a profesionales para incrementar la detección temprana de casos de violencia machista en los servicios municipales, destacando:

- A través de la Escuela de Formación, se han impartido 2 ediciones del Curso de Formación "Atención Integral a mujeres víctimas de Violencia de Género" que contó con 23 participantes, de forma presencial y 1 edición del curso "Identificación de Víctimas de trata con Fines de Explotación Sexual e Intervención con personas en situación de prostitución", al que asistieron 7 participantes de forma presencial
- Se ha desarrollado un curso dirigido a profesionales de las Redes Municipales de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (de pareja/expareja, trata/explotación sexual y violencia sexual) sobre "Violencia de género y discapacidad" impartido por la Fundación Carmen Pardo-Valcarce (A LA PAR), al tiempo que realizó un "Informe de Sensibilización sobre la Violencia de Género hacia mujeres con discapacidad intelectual".
- Se han organizado sesiones informativas dirigidas a los diferentes departamentos participantes en la Comisión de Alojamientos Alternativos del Área de Gobierno: SAER, Samur Social, Inmigración, Inclusión e Infancia. La primera de ellas, dirigidas a profesionales de recursos residenciales de SAER se realizó en 2020, programándose las demás para su ejecución en 2021.

3.12.3. Garantizar la atención integral a las mujeres y sus hijos/as víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja a través de servicios suficientes, accesibles y de calidad.

Para garantizar una respuesta integral y el acompañamiento a las víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, el municipio de Madrid cuenta con una Red Municipal de Atención Integral a las Víctimas.

Esta Red ofrece atención a las víctimas, de acuerdo con las medidas de asistencia integral contempladas en el art. 16 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral de violencia de género de la Comunidad de Madrid, y con el derecho a la asistencia social integral

recogido en el art. 19 de la LO. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la reforma de la LO 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y el Real Decreto Ley 9/18 de 3 de agosto de medidas urgentes para el desarrollo del pacto de estado contra la violencia de género.

Teniendo en cuenta dicho marco legislativo, la atención a prestar debe estar guiada por los objetivos de protección de la integridad, apoyo a la toma de decisiones, empoderamiento y recuperación psicosocial, bajo los principios de perspectiva de género, atención permanente e inmediata, accesibilidad universal, respeto a la autodeterminación y los procesos y tiempos de cada mujer, confidencialidad, multidisciplinariedad y trabajo en red.

Esta Red ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio ATENPRO y servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes y para mujeres que precisan lenguaje de signos. Dicha atención se presta tanto a las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja (incluidas menores de edad, con consentimiento de su tutor/a legal) como a sus hijos e hijas, residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección.

Todos los datos de atención de la Red Municipal y el resto de actuaciones de la Unidad de Atención a la Violencia de Pareja/Expareja durante el año 2020 se han visto impactadas por la crisis sanitaria originada por la pandemia del COVID-10, especialmente en la etapa del Estado de Alarma, por la potencial situación de riesgo que el confinamiento en sus domicilios suponía para las víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja.

3.12.3.1. Servicio de atención a la violencia de género (SAVG 24 HORAS).

Servicio de Atención a mujeres Víctimas de Violencia de Género (SAVG 24H)			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Servicio especializado en la atención de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja		
Número de mujeres atendidas de forma presencial en 2020 (total)	1.683	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
Número de mujeres atendidas por medios telemáticos en 2020 (total)	95		
Plazas disponibles en la Zona de Estancia Temporal (ZET)	15	**Presupuesto en 2020**	1.346.226,52 €
Mujeres alojadas en la Z.E.T	462		
Recurso web	SAVG 24H	**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

Las excepcionales circunstancias vividas a lo largo de 2020 han supuesto una modificación en la prestación del servicio, fundamentalmente durante el primer Estado

de Alarma y confinamiento. De esta forma, con motivo del Decreto de Estado de Alarma, por efecto de la pandemia del COVID-19, se modificaron las modalidades de atención, a partir del día 14 de marzo:

a) Hasta el 18 únicamente se atiende presencialmente las situaciones de emergencia, atendiéndose un total de **523 emergencias,** 24 más que en el año 2019, lo que supone un incremento del 5% y alguna cita puntual que se valora de alta necesidad.

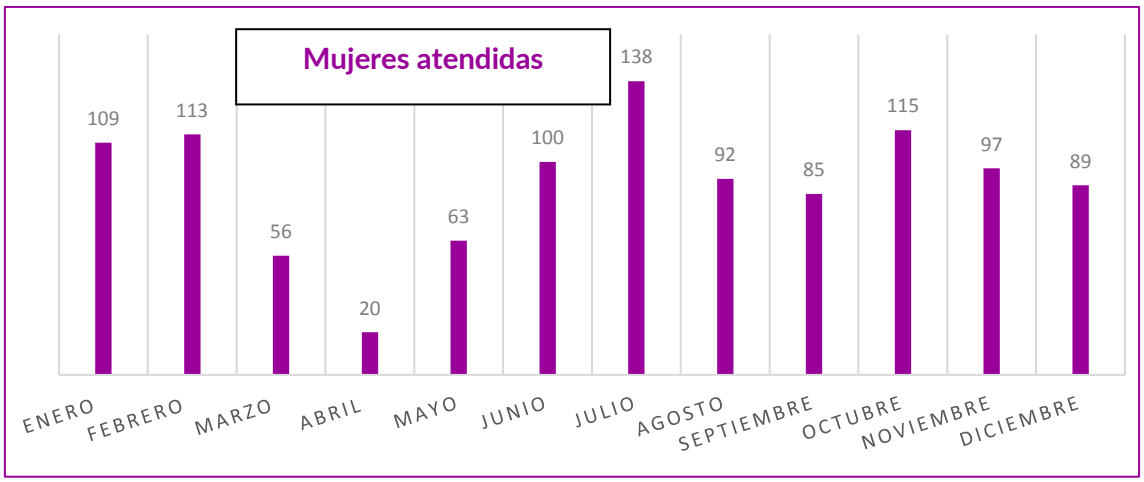
b) Se intensifica la atención y seguimiento telefónico.

c) Se intensifica el uso del correo electrónico como forma de solicitar información sobre el funcionamiento del servicio.

d) Se habilita una **línea interna de WhatsApp,** para situaciones de emergencia, en los que las otras formas de contacto con las mujeres no fueran posibles, por convivencia con los agresores. Se mantiene contacto y seguimiento con 47 mujeres, de las que 35 acudieron posteriormente a atención presencial.

En el análisis de los datos de atención en 2020, nos encontramos que el número total de mujeres atendidas presencialmente ha sido de 1.683 mujeres, es decir, un 13% inferior que el año anterior. Sin embargo, si tomamos también en consideración el dato de mujeres atendidas por medios habilitados para contacto telemático (correo electrónico, whatsapp), se ha atendido a un **total de 1778 mujeres, lo que supone un 4,34%** más que en 2019. Esto, sin contabilizar el creciente volumen de llamadas para solicitar información sobre el funcionamiento del servicio.

La media mensual de apertura de expedientes es de 90 (13 menos que en el año 2019), siendo julio el mes de mayor número de aperturas (138) y abril el de menor número (20). La evolución de la demanda y la distribución por meses se refleja el siguiente gráfico:

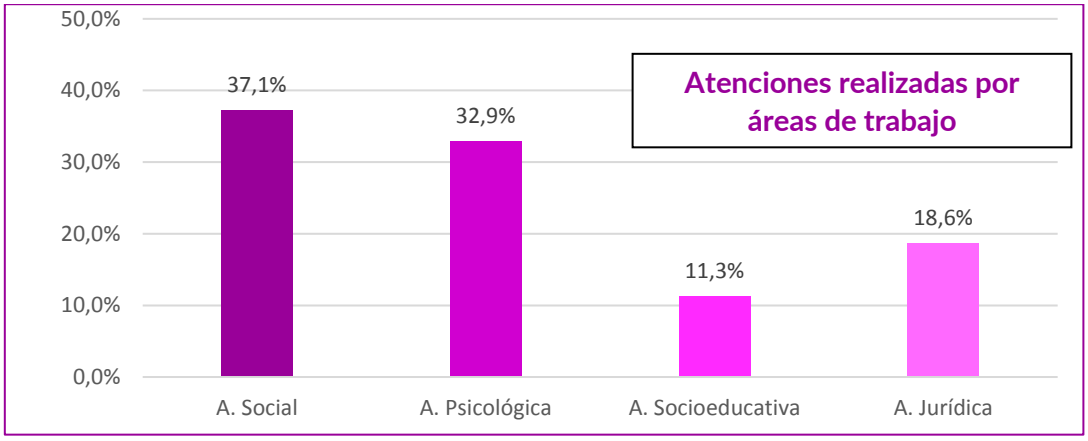


- **Nº de atenciones de emergencias y por áreas de intervención.**

Durante el año 2020 se ha atendido un total de **523 emergencias**, 24 más que en el año 2019 lo que supone un incremento del 5%.

En total, **las evaluaciones** realizadas han sido **2.046** (23 % menos que en el año anterior). Los servicios de información, alojamiento y atención social son atendidos por el área de

Trabajo Social (37%). En segundo lugar, y alineado con la demanda expresa o necesidad técnica detectada estarían las evaluaciones psicológicas (33%), en tercer y cuarto lugar las mujeres demandan y/o necesitan asesoramiento jurídico (19%) y atención socio–educativa (11%), según aparece en el siguiente gráfico.

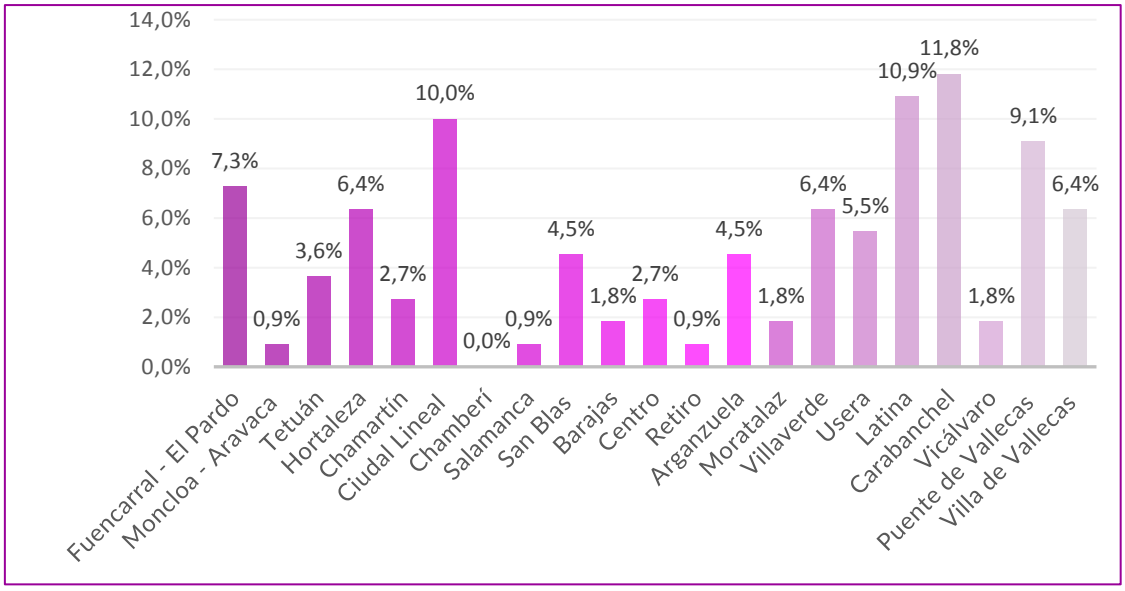


Una vez realizada la evaluación inicial, se han incorporado al proceso de intervención o se han mantenido un total de **1.677 mujeres**, 20 mujeres más que el año anterior.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo I.

- **Distribución de mujeres por distritos.**

El mayor número de casos nuevos atendidos se sitúa en el distrito de Carabanchel, seguido de Puente de Vallecas, manteniéndose igual que en 2019. En tercer lugar se sitúa el distrito de Latina seguido de Ciudad Lineal, destacar el aumento de casos respecto al año anterior del acceso de mujeres procedentes de los distritos de Villa de Vallecas, San Blas, Tetuán, y Usera. Al igual que en 2019 el distrito de menor procedencia vuelve a ser Barajas seguido a diferencia de 2019 distrito de Moncloa – Aravaca, en 2020 es Retiro.



- **Intervención Grupal.**

A lo largo de 2020 se han impartido 20 talleres informativos (10 Psico-educativos y 10 Jurídico-sociales), lo que supone un descenso de 77 talleres, respecto a 2019, debido a que fueron suspendidos durante ocho meses como consecuencia de la crisis sanitaria.

- **Gestión de la solicitud de plaza en Centro de Acogida de la Comunidad de Madrid.**

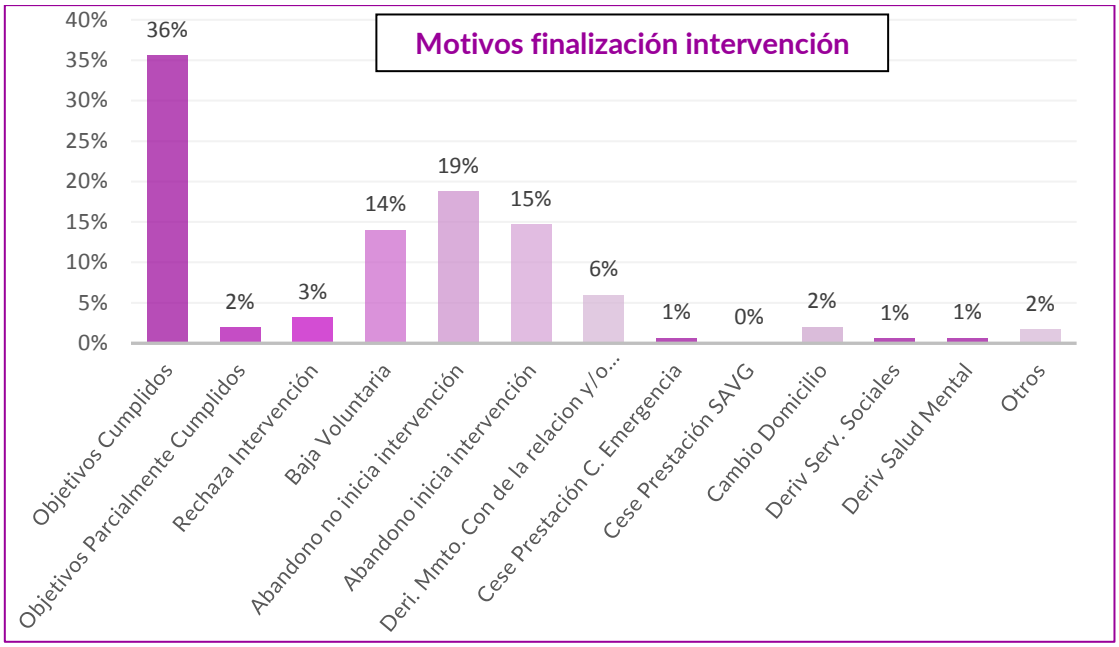
De las 257 mujeres que se encontraban alojadas en Centro de Emergencia de la Red Municipal durante el año 2020 se ha formalizado la solicitud de plaza en Centro de Acogida de Comunidad de Madrid, a 59, de las cuales 6 solicitudes se corresponden con las realizadas en 2019 que quedaron a la espera de resolución en 2020, mientras que los 53 restantes corresponden a solicitudes formalizadas en 2020. En este último caso se trata de un aumento de 6 solicitudes con respecto al año 2019 lo que supone un aumento del 2% a nivel porcentual sobre el total de mujeres alojadas. Importante destacar:

a) Aumento del 12% de mujeres que ingresan en Centro de Larga Estancia.
b) Descenso del 9% de denegaciones.
c) Destaca el aumento de las anulaciones por valoración técnica en 11 recogidas en el año 2020, frente a ninguna de ellas en 2019.

Solicitudes	Nº	%
Ingresan	28	48
Lista de espera	3	5
Anulada	11	19
Renuncias	12	20
Denegadas	5	8
Total	**59**	**100**

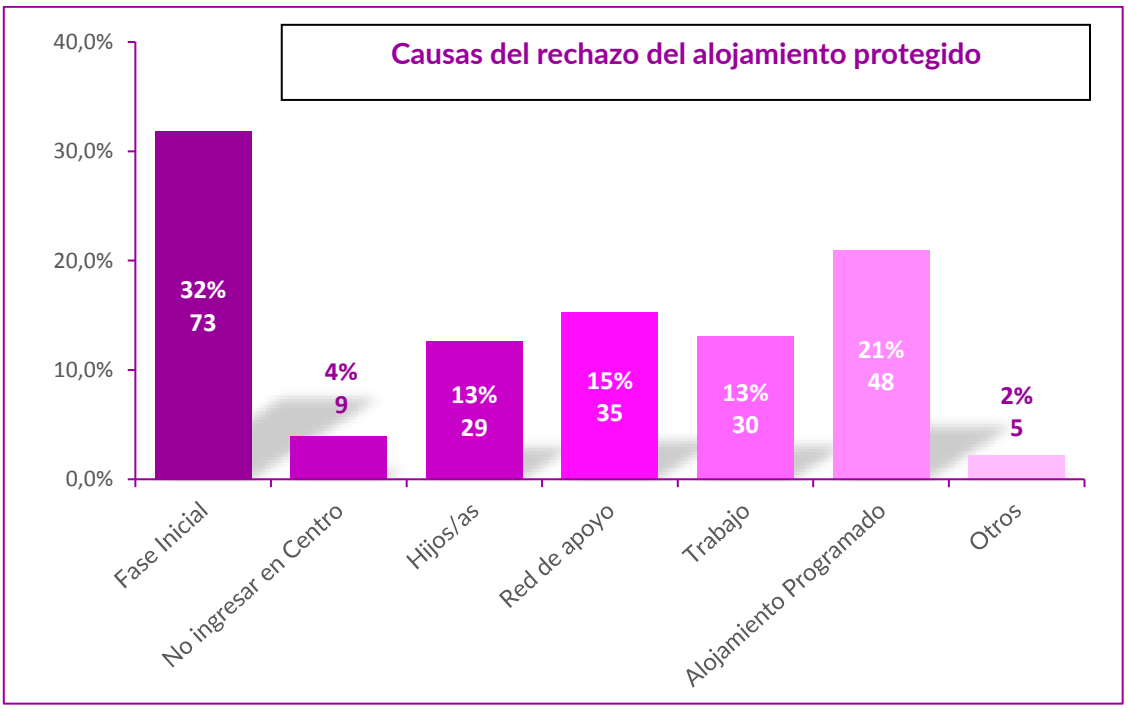
- **Resultados de las intervenciones.**

Han finalizado el proceso de atención iniciado en el SAVG un total de 884 mujeres, lo que supone el 82,5% de las mujeres atendidas durante el año, del total de 1.683 mujeres. Teniendo en cuenta los tiempos de la atención en emergencia consideramos óptimo este resultado. En el gráfico siguiente se desglosan los motivos de la finalización:



3.12.3.2.- Alojamiento protegido

Durante el año se ha valorado y ofrecido alojamiento de emergencia a un total de 495 mujeres, (7 más que en 2019), accediendo un total de **266 mujeres** (54%) al alojamiento protegido, frente a 229 (46%) mujeres que rechazan acceder al mismo, lo cual en comparación con el 2019 que rechazaron alojamiento 246 mujeres supone porcentualmente un descenso de los rechazos del 7% (17 mujeres menos) frente a la tendencia de aumento de los últimos años, concretamente del 15% del 2019 respecto al 2018. Los motivos alegados por las mujeres para el rechazo son los siguientes:



3.12.3.3.- Zona de estancia temporal SAVG 24 HORAS

Se han alojado un total de 462 personas -266 mujeres y 196 hijos e hijas-, lo que supone un total idéntico respecto al año anterior.

Personas alojadas en ZET 2020	
Mujeres	266
Hijas	93
Hijos/as	103
Total	**462**

Del total de mujeres alojadas, 189 lo han sido por primera vez y 77 son reingresos. A diferencia del año anterior, se producen menores reingresos (-5), incrementándose las mujeres que acuden por primera vez al servicio (+29); siendo significativo el hecho de que el número de mujeres nuevas ha descendido respecto al año 2019 (- 164 mujeres). Lo cual hay que analizarlo con la situación vivida a consecuencia de las medidas de confinamiento establecidas durante el estado de alarma y siguientes restricciones a nivel preventivo.

La media mensual de personas alojadas es de 38 al igual que en 2019, suponiendo, por tanto, romper con la tendencia creciente de los últimos años.

3.12.3.4. Centros de emergencia

Centros de emergencia (4 centros)			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Alojamiento protegido para mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja y sus hijos/as		
Número de mujeres que acceden al alojamiento protegido en 2020 (total)	266	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
Número de mujeres que rechazan acceder al alojamiento protegido en 2020 (total)	229		
Plazas disponibles en centros de emergencia	76	**Presupuesto en 2020**	3.071.234,86 €
Recurso web		**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

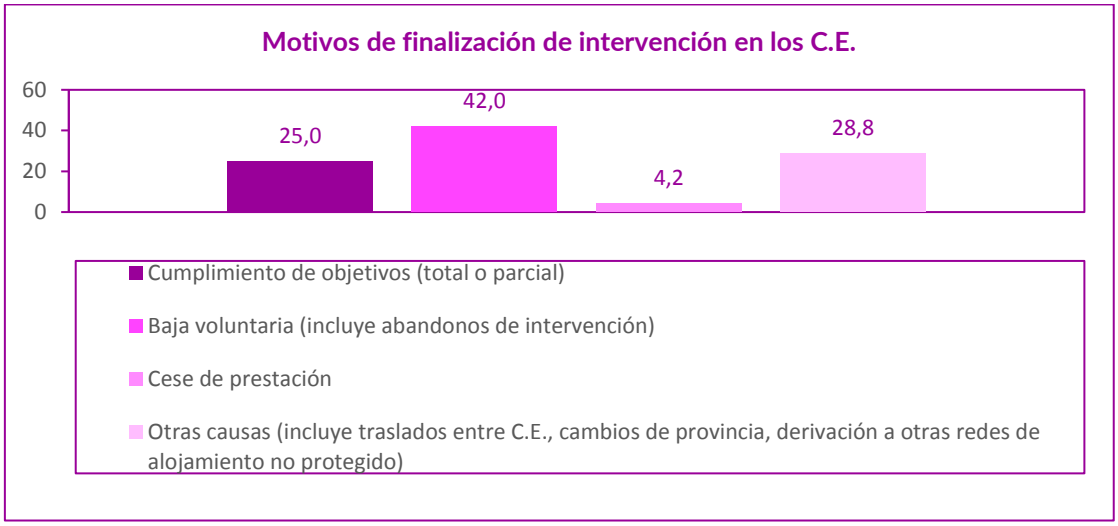
En los cuatro centros de emergencia de que dispone la Red han ingresado un total de **411 personas**, **234 mujeres y 177 menores**, lo que supone un aumento del 7,5 % respecto al año anterior: 36 mujeres más y 8 menores menos que en 2019.

Personas atendidas en centros de emergencia municipal 2020	
Mujeres	234
Menores	177
Total personas alojadas	**411**
Desviación respecto año 2019	+ 7,5 %

El perfil sociodemográfico se desarrolla en el anexo I.

- **Resultados de las intervenciones.**

El análisis de los motivos de finalización de intervención en los C.E. es el siguiente:



Ante la situación de confinamiento generalizada en primer lugar, unido a las consecuencias socioeconómicas derivadas de la crisis sanitaria, se ha producido durante el 2020 un aumento de las dificultades para la salida de las mujeres de los centros de la Red Municipal tanto hacia una vida autónoma, así como hacia Centros de Larga Estancia para víctimas de violencia de género de la Comunidad de Madrid. Por ello, ha sido necesario incrementar las plazas de alojamiento de emergencia, a través de las siguientes medidas:

a) Acuerdo con la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid para la cesión de uso de 15 plazas de emergencia en un Centro de Larga Estancia, en el periodo comprendido entre el día 27 de marzo y el 30 de junio. Se alojó a 12 mujeres y 9 menores.
b) Acuerdo con la Fundación Luz Casanova de la cesión de uso de 1 vivienda de su titularidad con 4 plazas entre los meses de junio a diciembre: se alojó a 2 mujeres y 2 menores.
c) Acuerdo con la Dirección General de Familias y Juventud (AG de Familias, Igualdad y Bienestar Social) para la utilización de plazas en Programa de Alojamiento para Familias Vulnerables EMMA. Se alojó a 18 mujeres y 14 menores entre los meses de mayo a julio.
d) Alojamiento temporal en hoteles de Grupo NH, en los meses de agosto y septiembre, para un total de 11 mujeres y 7 menores.

Personas alojadas recursos externos a la red municipal ante la crisis sanitaria	
Mujeres	43
Menores	22
Total personas alojadas	**65**

3.12.3.5.- Viviendas semiautónomas (en adelante VSA).

Viviendas de Semiautonomía (3 pisos)			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Alojamiento temporal y compartido para mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja y sus hijos/as		
Número de mujeres que acceden al alojamiento en 2020 (total)	15	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
Plazas disponibles en pisos de semiautonomía	15	**Presupuesto en 2020**	86.888,87 €
Recurso web		**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

Las VSA, se constituyen en un servicio de alojamiento protegido, puesto en marcha en el mes de junio de 2020. Se trata de 3 viviendas con 15 plazas, que prestan alojamiento temporal y compartido, sin requerir acompañamiento profesional las 24 horas del día, dado el grado de estabilización de la crisis alcanzado y las capacidades y el nivel de autonomía personal conservado por la mujer pese a la problemática sufrida.

Durante 2020 las viviendas han estado ocupadas al 100% por 10 mujeres (67%) y 5 menores (33%).

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo I.

3.12.3.6.- Puntos municipales del observatorio regional de género I y II (PMORVG).

Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género (2 puntos)			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja con orden de protección		
Objetivo	Servicios de carácter ambulatorio especializados en atención psicosocial y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja dirigidos a víctimas que no se encuentran en situación de emergencia		
Número de mujeres intervenidas en 2020 (total)	1.687	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
Solicitud ATENPRO gestionadas en 2020 (total)	417	**Presupuesto en 2020**	728.589,99 €
Recurso web	PMORVG I PMORVG II	**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

A lo largo del año se ha intervenido con un total de 1.687 mujeres, de las cuales 659 (39,1%) son nuevas incorporaciones. El 49,4% proceden de periodos anteriores (834 mujeres) y el 11,5% (193 mujeres) son reaperturas de casos anteriormente cerrados.

Se ha procedido a la apertura de 659 expedientes nuevos, siendo los meses de mayor apertura mayo y junio (11,20%), y mayoritariamente derivados por el Punto Coordinador de Órdenes de Protección (42,9%)

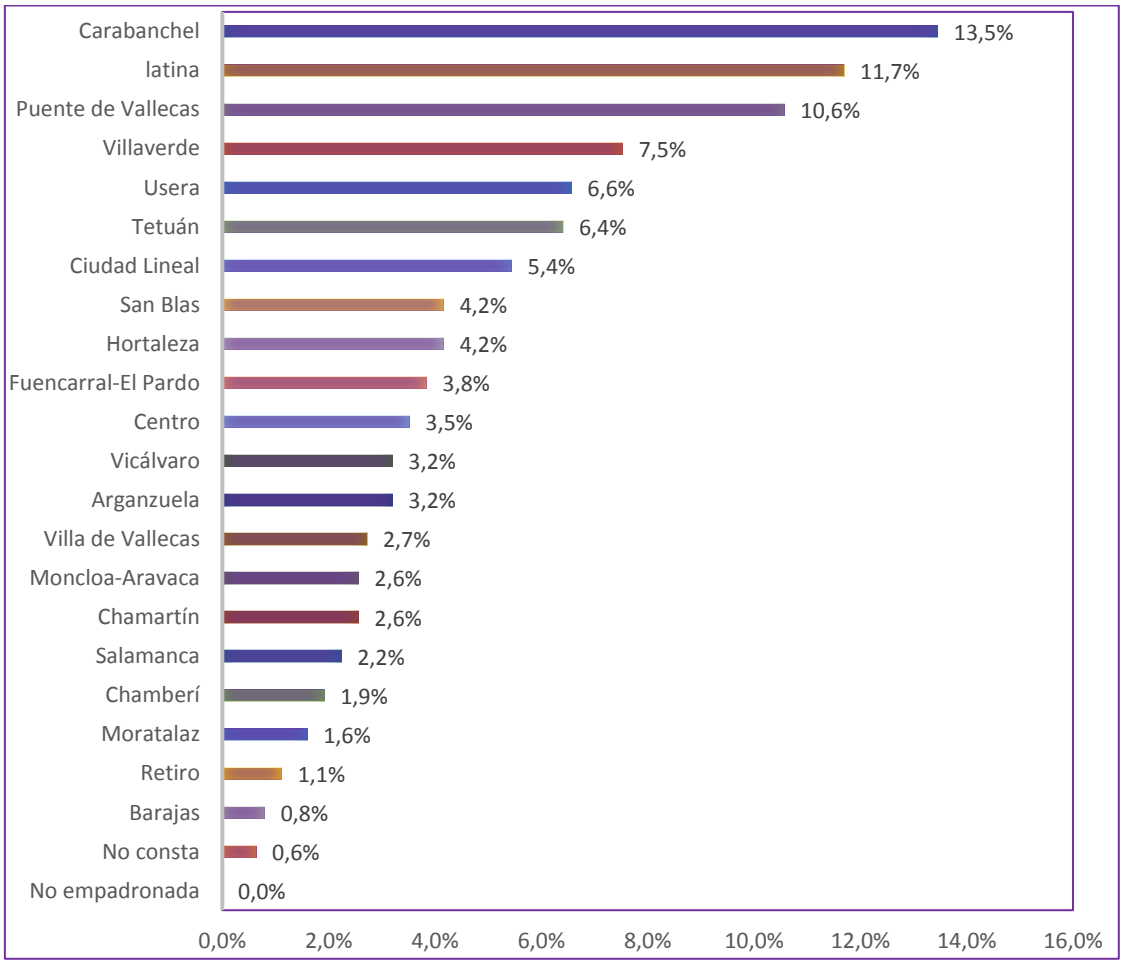
A 31 de diciembre de 2020 ambos Puntos Municipales cuentan con 1.505 casos activos de los cuales el 91,2% son casos en intervención psicosocial y el 8,8% restante mantienen el servicio ATENPRO activo, aunque la intervención psicosocial ya ha concluido.

A lo largo del año se han llevado a cabo un total de 9.195 citas, siendo presenciales el 82,10% y telemáticas el 17,9%.

- **Distribución de mujeres por distritos.**

Los distritos de empadronamiento mayoritarios durante 2020 han sido Carabanchel (13,5%), Latina (11,7%) y Puente de Vallecas (10,6%) y los minoritarios Barajas (0,80%) y Retiro (1,1%).

Gráfico: Distribución de mujeres por distritos.



- **Intervención Grupal.**

A lo largo del año 2020 se han iniciado 2 Grupos Psicoeducativos, con un total de 4 sesiones, participando 24 mujeres. Las sesiones se vieron reducidas como consecuencia de la crisis sanitaria, derivada del COVID-19 que no permitió la continuidad de la actividad grupal de forma presencial. Es por ello que la prioridad se centró en la intervención individual mediante medios telemáticos y supliendo la atención presencial con atención telefónica.

- **Actuaciones en Violencia de Género Ejercida por Otros Familiares.**

Se han valorado a un total de 29 personas que manifestaban sufrir o haber sufrido una problemática de Violencia de Género ejercida por otros familiares varones de su entorno más próximo. El 82,80% la violencia fue ejercida por el padre biológico, de estos el 86,36% (19) las víctimas atendidas fueron las hijas y en el 13,63%% las víctimas fueron los hijos/as (3). En el 10,30% la violencia fue ejercida por la pareja o expareja e la madre. De las 29

personas valoradas 3 de ellos no fueron considerados perfil de atención de los Puntos Municipales por no tratarse de una problemática de violencia de género.

- **Gestión del Servicio ATENPRO (Teleasistencia móvil).**

Se han realizado 417 solicitudes, lo que supone un ligero aumento del 9,20% respecto a 2019, de las cuales 357 corresponden a mujeres que cuentan con medidas judiciales de protección en vigor y 60 solicitudes a mujeres sin medidas judiciales. Se han entregado 363 terminales y se han producido 32 renuncias.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo I.

3.12.3.7.- Centros de atención psico-educativa para mujeres y sus hijos e hijas (CAPSEM norte y sur).

Centros de Atención Psico-Socioeducativa para mujeres y sus hijos/as (2 centros)			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Servicios de carácter ambulatorio especializados en atención psicosocial y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja dirigidos a víctimas que no se encuentran en situación de emergencia		
Número de personas intervenidas en 2020 (total)	1.488	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
Mujeres participantes en intervenciones grupales	245	**Presupuesto en 2020**	1.364.004,90 €
Recurso web		**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

A lo largo del año se han mantenido procesos de intervención con 1.488 personas, 1.002 mujeres y 486 menores (248 hijas y 238 hijos/as). A través de 18.010 entrevistas individuales.

Durante el periodo de confinamiento, se reorganizaron las citas para continuar dando el servicio ajustado a las demandas de las mujeres:

- Atenciones telefónicas y por videoconferencia para aquellas mujeres que disponían de los medios, pero también del espacio y tiempo necesarios para llevar a cabo las sesiones con confidencialidad.
- Seguimientos por correo electrónico con mujeres que querían continuar con la terapia, pero no se ajustaban a los criterios anteriores. Y como manera de facilitar material y trabajar de una manera más narrativa.
- Únicamente un pequeño porcentaje de mujeres prefirió paralizar la intervención para no realizarla de manera telemática, muchas de las cuales, al ver que la situación demoraba, solicitaron seguimiento telefónico/virtual.

- **Intervención Grupal.**

Durante el año 2020 se realizan 24 grupos de trabajo. En modalidad presencial 18 y 6 en modalidad telemática, participando en los mismos 245 mujeres y 33 menores.

Asimismo, el Servicio de Ludoteca de CAPSEM atendió a 270 menores a lo largo de 2020.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo I.

3.12.3.8. Talleres de apoyo a la inserción sociolaboral CAUCES.

Talleres desarrollados por la Asociación Marillac mediante Convenio de Subvención Nominativa, dirigidos a la inserción sociolaboral de mujeres víctimas de violencia de género con un perfil de baja empleabilidad, a través de cursos de formación, talleres de apoyo a la búsqueda de empleo y actuaciones de prospección e intermediación laboral.

A lo largo de 2020 se ha atendido a 96 mujeres, de las cuales 61 han realizado acciones formativas y 30 han obtenido un puesto de trabajo.

En el marco de este proyecto se han desarrollado:

- Cursos de Ayudante de Cocina, Limpieza de Centros e Instituciones Sociosanitarias, Monitora de Patio y Comedor, Atención al Cliente, Formación Básica Prelaboral y Talleres de Empoderamiento.
- 211 acciones de prospección laboral.
- Firma de 3 convenios de colaboración con empresas.

Para favorecer la participación en los talleres, el proyecto dispone de ludoteca para la atención a menores en edad no escolar y en períodos no lectivos, desarrollando con los y las menores diversas actividades de ocio, al tiempo que se organizan periódicamente actividades lúdicas madres-hijos/as.

3.12.4. Programa de prevención de violencia machista

El Programa de Prevención de Violencia Machista desarrollado por la Fundación Jose Mª Llanos, en el Espacio EMMA-Mujer Madrid, se desarrolla mediante Convenio de Subvención Nominativa con la finalidad de:

- Desarrollar actuaciones de sensibilización y prevención primaria.
- Desarrollar actuaciones de prevención secundaria, a nivel individual y grupal.
- Proporcionar un espacio de recuperación/reparación posterior a la finalización del proceso de atención especializada en la Red Municipal dirigido a mujeres supervivientes de la violencia de género.

A lo largo de 2020 ha atendido a un total de 209 mujeres a nivel individual, 235 mujeres han participado en diversas actividades grupales de prevención secundaria o de reparación y 422 personas han participado en actividades de sensibilización y prevención primaria.

1. Garantizar la atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y otros abusos en contextos de prostitución a través de servicios suficientes, accesibles y de calidad.

Para garantizar una respuesta integral y el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, el municipio de Madrid cuenta con una Red municipal de atención a mujeres en contextos de prostitución y víctimas de trata con fines de explotación sexual., que tiene por objetivo garantizar los derechos de estas mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas principales de su propio cambio.

La Red Municipal de Atención Especializada desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

Los datos de atención están contextualizados en la crisis sanitaria sufrida a partir de la COVID19, que con el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria y cuya medida principal fue la imposibilidad de movimiento y, por tanto, el confinamiento generalizado de la población en sus domicilios, afectando más duramente a los colectivos con mayor vulnerabilidad, entre los que se encuentran las mujeres víctimas de violencia sexual, víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución. Por ello, los recursos que prestan servicios esenciales han tenido que afrontar numerosos retos que han requerido de una respuesta ágil y eficaz, en los procesos de intervención que se venían desarrollando exclusivamente de manera presencial y un reajuste del modelo de trabajo a una formula combinada: presencial y telemática, garantizando en todo momento la atención necesaria y la adecuación a la complejización de los procesos individuales de intervención así como la respuesta a las nuevas necesidades.

3.12.4.1. Unidad móvil

Unidad móvil			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual		
Objetivo	Detección y actuación ofreciendo información sobre los recursos y servicios a su disposición, derivando a las mujeres interesadas en un proceso individualizado de intervención y cambio al Centro de Atención Integral Concepción Arenal		
Número de mujeres atendidas en 2020 (total)	581	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual
Número de atenciones realizadas en 2020 (total)	10.107	**Presupuesto en 2020**	210.978,59 €
Recurso web		**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

La Unidad Móvil interviene en los espacios de ejercicio de prostitución en los que las mujeres se concentran en la ciudad-tanto en medio abierto como cerrado, facilitando así el acercamiento a las mujeres y con ello la información de los recursos y servicios así como de los derechos que les asisten. En la mayoría de los casos, las mujeres están expuestas a un alto aislamiento social-consecuencia del propio ejercicio, pero que se intensifica en las mujeres víctimas de trata, por lo que desconocen los recursos de atención social y

comunitaria de cualquier índole. Por otro lado, muchas de las mujeres desconfían de los servicios públicos que les pueden brindar apoyo, ya que los vinculan con el control de extranjería, con la persecución y con la sanción y no con la ayuda. La Unidad Móvil rompe esta barrera y se constituye en referente de atención y apoyo para ellas.

El equipo está dotado de metodología y herramientas específicas para afrontar estos casos de manera eficaz y coordinada con las Fuerza y Cuerpos de Seguridad del Estado y otras entidades especializadas. Esta intervención tiene un carácter integral y transversal a lo largo de toda la intervención realizada.

Durante este año 2020 se han mantenido las líneas de intervención abiertas en los últimos años, tanto en medio abierto como cerrado -este último desde 2017-, respondiendo con ello a la necesidad de adaptación a la realidad cambiante que se llevaba tiempo detectando, en relación con el traslado progresivo de las mujeres a estos espacios para el ejercicio de la prostitución. Esta intervención en espacios cerrados ha motivado la necesidad de incrementar el equipo con una nueva profesional en la mediación intercultural así como una profesional más para refuerzo del área laboral de la intervención integral. La mediadora intercultural con la que contaba la unidad móvil desde 2017, es experta en las claves culturales de las mujeres procedentes de Europa del Este. Y la nueva profesional contratada a finales de 2019 aporta la visión intercultural para el trabajo con las mujeres procedentes de América Latina, origen mayoritario de las mujeres que están en el medio cerrado en el que interviene la Unidad Móvil.

El apoyo intercultural de las mediadoras ayuda al equipo a tener una visión más amplia y detallada, para entender a las mujeres desde sus contextos más reales y profundos. Estas profesionales también participan en grupos de trabajo donde facilitan reflexiones sobre los códigos culturales, y también realizan acompañamientos a las mujeres para la realización de gestiones.

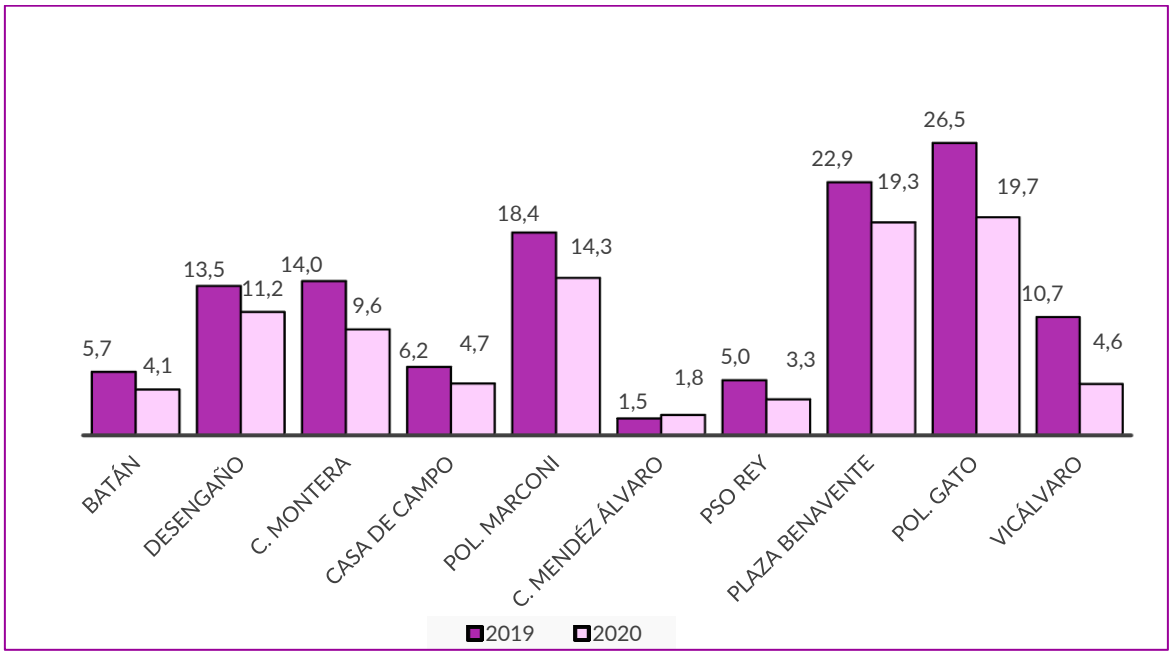
El equipo de calle de la unidad móvil, durante el año 2020, ha atendido a 581 mujeres de 35 países diferentes, y han realizado 10.107 atenciones.

La intervención en cada uno de los espacios de intervención es la siguiente:

Intervención en Medio Abierto: en este tipo de Intervención, la Unidad Móvil se encarga de recorrer los diferentes espacios de prostitución en la ciudad de Madrid de lunes a domingo en horario de mañana, tarde y noche, con el fin de aproximarse al mayor número de mujeres. Durante el año 2020 la Unidad Móvil ha visto alterada la programación de salidas en medio abierto derivado de la imposibilidad de libertad de movimiento por el decreto del estado de alarma establecido en marzo y las posteriores medidas restrictivas que se han ido concretando a lo largo del año, como por ejemplo el toque de queda. A pesar de las restricciones, la realidad del contexto de la prostitución y la explotación sexual es siempre dinámica y cambiante, obligando al equipo de Unidad Móvil a adaptarse para poder prestar el servicio con continuidad, seguridad y confianza para las mujeres.

En el siguiente gráfico puede observarse la evolución de la presencia de mujeres en cada una de las zonas a las que se acude con respecto al año 2019. Se observa un aumento en ambas zonas del polígono de Villaverde - Marconi y Gato- así como en la calle Desengaño, y un descenso en el resto de las zonas, con especial relevancia el descenso observado en la calle Montera y alrededores.

Gráfico: Comparativa presencia media diaria de mujeres en calle 2019-2020



En lo relativo a los países de origen, América Latina continúa siendo la zona geográfica de procedencia predominante, siendo Europa del Este la segunda zona de procedencia mayoritaria de las mujeres presentes en medio abierto. En cuanto a las mujeres procedentes de África subsahariana, se observa que su presencia en el Municipio continúa la tendencia descendente que se venía observando los últimos años. Igualmente, en 2020 se observa un descenso de mujeres españolas en medio abierto, con una presencia media diaria de 12,72 mujeres siendo en 2019 la media de 17,11 mujeres.

Mujeres nuevas entre las presentes

La unidad móvil contactó con 221 mujeres nuevas en medio abierto a lo largo del 2020. Se observa un descenso en la llegada de mujeres nuevas en medio abierto respecto al 2019, año que se contactó con 350 mujeres nuevas. Las zonas donde se detectó mayor número de mujeres potenciales víctimas de trata son las zonas donde hay una mayor presencia de mujeres nuevas, hecho que se relaciona con la movilidad característica con la que operan las redes de trata, y, por tanto, con la movilidad que existe en estas zonas.

Acercamiento y contactos

El equipo de la Unidad Móvil Concepción Arenal ha realizado 3.141 acercamientos y contactos a nuevas mujeres en calle durante el año 2020, la experiencia y la trayectoria de la Unidad Móvil Concepción Arenal, tiene entre sus resultados el reconocimiento del recurso como referente, para muchas mujeres que ejercen en medio abierto.

Intervención en Medio Cerrado: Con respecto a este tipo de intervención, se observa un incremento durante los últimos años, tal y como se detalla a continuación:

Año	Intervención en pisos
2018	18
2019	28
2020	30

Este aumento se ha consolidado en 2020 con la intervención de la Unidad Móvil en 30 pisos en diferentes distritos del Municipio: 9 Carabanchel, 8 Latina, 2 Retiro, 1 Usera, 8 en Vallecas, 1 en Arganzuela y 1 en Moratalaz.

Con relación a la tipología de estancia de las mujeres en los pisos es diversa

Son pisos alquilados que se encuentran dentro de edificios de comunidades vecinales. Se ha detectado que más de la mitad de los pisos en los que se interviene son plantas bajas, muchos de estos a pie de calle, el resto de pisos son primeras y segundas plantas. Esto puede deberse a varios factores que convergen:

- Alquiler más barato al ser las plantas más bajas del edificio/comunidad.
- Mayor accesibilidad y discreción para los clientes.
- La comunidad/edificio no conozcan la actividad de prostitución.
- Invisibilizarían de la explotación sexual y la trata con fines de explotación sexual.

Situación de Trata de las mujeres presentes

La Unidad Móvil realiza una constante revisión y observación del contexto para detectar indicadores de posibles de víctimas de trata con fines de explotación sexual entre los que se observa:

- Dificultad de acceso de entrada a algunos pisos: esta situación conduce a la hipótesis de que hay mujeres en situación de extrema vulnerabilidad y potenciales víctimas de trata con fines de explotación sexual. Concretamente y, a pesar de los intentos de entrar en pisos con mujeres procedentes de Asia, ha sido imposible.
- El abuso de poder de las situaciones de vulnerabilidad de las mujeres por parte de los dueños/as y encargadas: esta circunstancia es evidente en medio cerrado. El medio cerrado es un contexto dinámico que implica y produce constantes movimientos: horarios de ejercicio 24 horas, cambios permanentes o semipermanente de pisos, de ciudad y de presencia de mujeres etc. Esta dinámica facilita la invisibilización de las mujeres, así como su "desaparición" en el ámbito público o privado, al no ser reconocidas. Al ignorar su presencia en la sociedad, se exceptúan también sus necesidades y pueden ser más proclives a caer o permanecer en redes de trata con fines de explotación.

Mujeres nuevas entre las presentes

La unidad móvil ha contactado con 158 mujeres nuevas en medio cerrado a lo largo del 2020. En cuanto a la coordinación con otras entidades, podemos decir que este año se caracteriza por el establecimiento y refuerzo de alianzas con otros recursos, en concreto con los Centros de Madrid Salud para facilitar el acceso de las mujeres a los recursos sanitarios.

Gráfico: Atenciones escenarios abiertos y cerrados

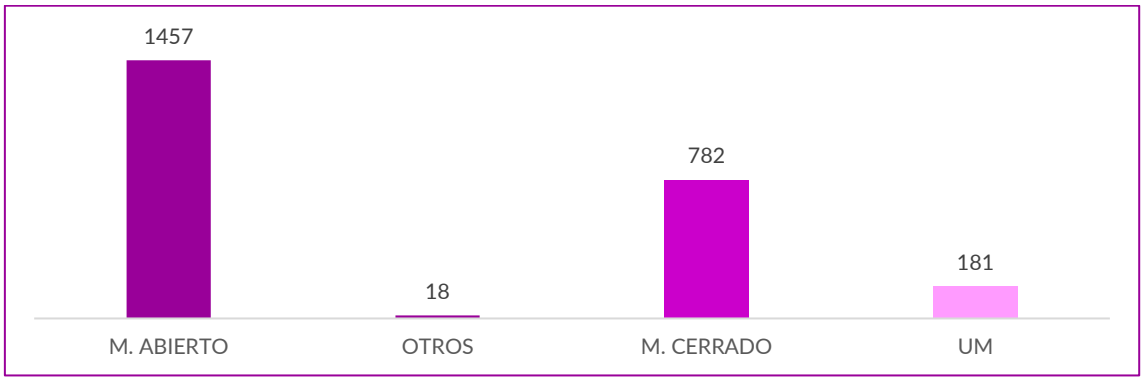
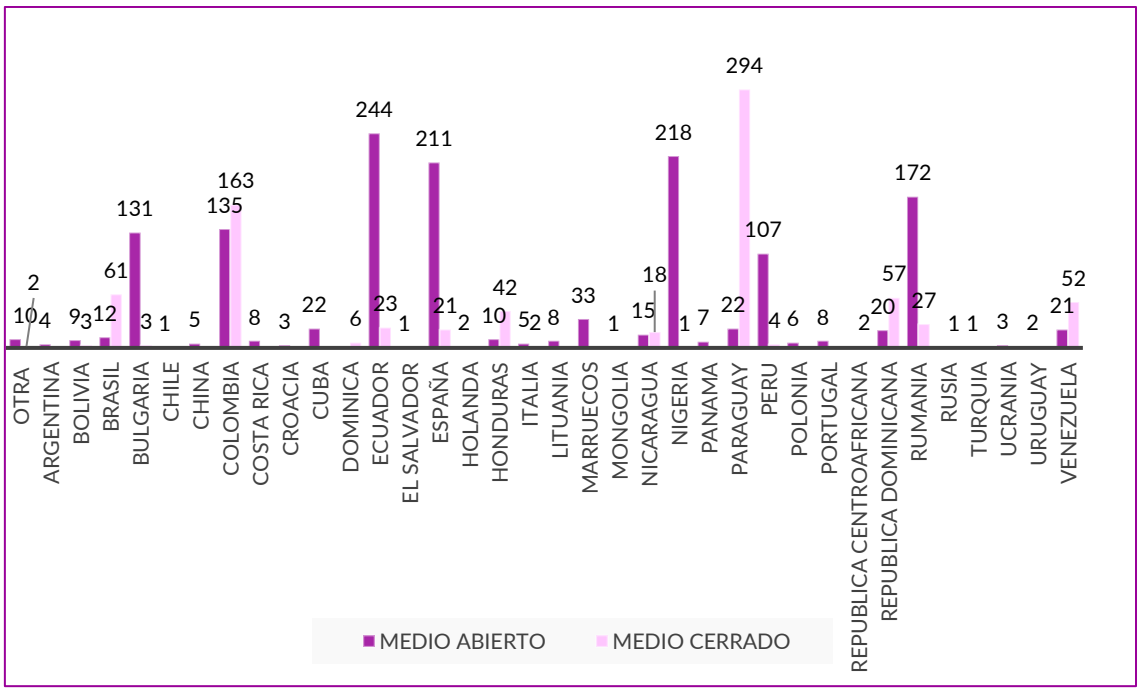


Gráfico: Diferencia de procedencia de país de origen de mujeres en medio abierto y cerrado



Identidad de género de las mujeres presentes

La identidad de género es una de las variables que se considera determinante, ya que, en el caso de las mujeres trans, la identidad de género en el contexto actual lleva ligada una serie de dificultades y violencias ligadas al concepto de transfobia. Ello requiere una intervención adaptada a sus demandas y necesidades. De las 581 mujeres atendidas, 75 son mujeres trans (12,9%). Ha disminuido el número de mujeres trans atendidas, pasando de 103 en 2019 a 75 este año, aunque el porcentaje de mujeres se mantiene estable con respecto a los años anteriores. El perfil de mujeres trans se corresponde mayoritariamente con mujeres latinas que ejercen en medio abierto. Aunque se conoce que existen pisos donde ejercen prostitución mujeres trans exclusivamente, por ahora no ha sido posible acceder a ellos, o se ha realizado de manera residual.

3.12.4.2. Centro de atención integral Concepción Arenal

Centro de Atención Integral CONCEPCIÓN ARENAL			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	Mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres mediante la atención integral, el apoyo y la propuesta de las alternativas de recuperación personal, social y laboral necesarias para el desarrollo de un proyecto de vida personal al margen de la prostitución		
Número de mujeres atendidas en 2020 (total)	531	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
Número de atenciones realizadas en 2020 (total)	11.928	**Presupuesto en 2020**	485.837,43 €
Recurso web	Concepción Arenal	**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

La atención integral se articula en tres grandes ejes:

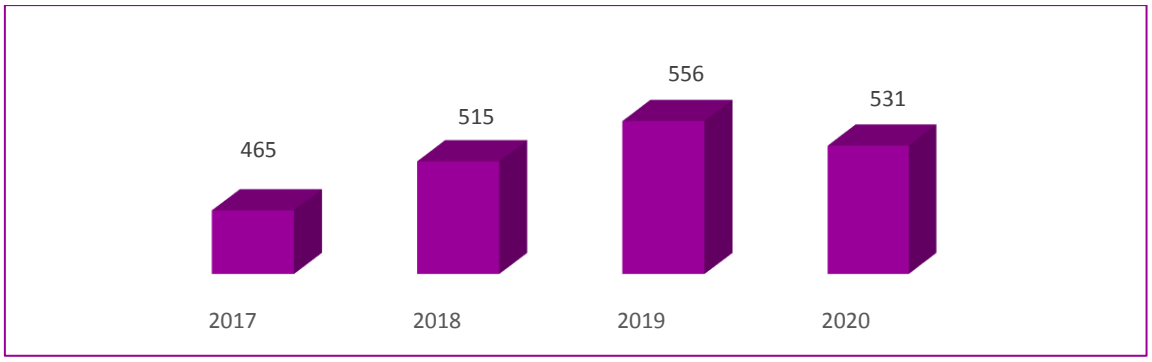
1. Acogida y diagnóstico.
2. Diseño del plan individualizado de intervención.
3. Organización del Proceso global por áreas de intervención.

Los datos durante el ejercicio 2020, han sido los siguientes:

Mujeres atendidas y atenciones realizadas

Durante el año 2020 el equipo del Centro Concepción Arenal ha atendido a 531 mujeres y se han realizado 11.928 atenciones, destacando las atenciones que se realizan en el área jurídica con 4.778 atenciones, en el área social 4.655 atenciones, en el área laboral 1.204 atenciones y en el área psicológica 810 atenciones. Además, hay que añadir las atenciones que se realizan a nivel grupal, así como las coordinaciones interáreas.

Gráfico. Progresión mujeres atendidas 2017 - 2020



Este aumento progresivo en los últimos años del número de mujeres atendidas está relacionado con el aumento de la demanda por parte de las propias mujeres y con las

situaciones de aumento de la vulnerabilidad socioeconómica detectada, así como por el deseo del abandono de la situación de prostitución y la búsqueda de alternativas a la misma. En el caso de la pequeña disminución del número de mujeres atendidas en el 2020 no se considera que responda a una disminución de la demanda, sino a un aspecto de carácter coyuntural derivado de la situación de pandemia y reorganización de los procedimientos de trabajo por las medidas adoptadas a partir de la crisis sanitaria.

Situación de trata y/o prostitución mujeres atendidas

Víctimas de trata con fines de explotación sexual: Desde el equipo técnico del Centro "Concepción Arenal", este año han sido detectadas como víctimas de trata con fines de explotación sexual 51 mujeres (9.6% del total de mujeres atendidas).

Mujeres nuevas

Durante este 2020 se ha iniciado la intervención en el Centro de Atención Integral "Concepción Arenal" con 136 mujeres nuevas, Nigeria sigue siendo el país de origen mayoritario de las nuevas mujeres.

Demandas realizadas por las mujeres nuevas

La principal demanda realizada por las mujeres al solicitar atención en el Centro es el empleo, seguida de la de formación, demandas por tanto relacionadas con la proyección de un futuro alejado de la prostitución, que debe necesariamente pasar por una oferta laboral precedida en muchos de los casos por formación especializada que facilite el acceso al mercado laboral. En tercer lugar, aparece el asesoramiento jurídico, poniendo de manifiesto la necesidad de las mujeres de un continuo acompañamiento en cuanto a la información de sus derechos, mayoritariamente los relacionados con los procesos de extranjería, que suponen el 43.23% del total de las atenciones jurídicas durante el 2020.

Al igual que en años anteriores, la atención que se sitúa como la menos demandada es la de salud. Este dato está directamente relacionado con la falta de autocuidado de las mujeres que ejercen prostitución, así como de las víctimas de trata que, al encontrarse en situaciones de mera supervivencia (alojamiento, manutención, etc.), dejan en un segundo lugar necesidades tan básicas como la del propio cuidado.

El 50% de las mujeres con las que interviene el Centro Concepción Arenal son mujeres con hijos e hijas a cargo y, por tanto, la emergencia económica es mucho mayor.

Área formativa y laboral

Constituyen estas áreas un servicio de apoyo para la inserción socio laboral de mujeres que están siendo atendidas por la Red Municipal de Atención a Víctimas de Trata con fines de explotación sexual y otros abusos derechos humanos en contextos de prostitución, siendo su objetivo impulsar el empoderamiento y la mejora de la empleabilidad a través de itinerarios individualizados de inserción, fomentado su autonomía económica a través del empleo, así como complementar la intervención desarrollada por los recursos de atención especializada y promover la sensibilización entre los empleadores en materia de violencia de género.

El número total de atenciones en el área de empleo durante 2020 han sido de 1.204. Se han realizado 121 Itinerarios Sociolaborales Activos, lográndose 25 nuevas inserciones laborales.

En cuanto a las acciones realizadas de Prospección e Intermediación Laboral, se han realizado 104 atenciones, se ha contactado con 30 empresas y se han conseguido 92 inserciones laborales. Por lo tanto, el 36.54% las mujeres con las que se ha intervenido a

lo largo de este año, o bien ha encontrado un empleo, o han iniciado un proceso de búsqueda activa de empleo para poder conseguirlo.

Formación para el Empleo

Los itinerarios formativos del Ayuntamiento de Madrid constituyen un servicio de apoyo para la inserción socio laboral de mujeres que están siendo atendidas por la Red Municipal de Atención a Víctimas de Trata con fines de explotación sexual y otros abusos derechos humanos en contextos de prostitución, siendo su objetivo impulsar el empoderamiento y la mejora de la empleabilidad a través de itinerarios individualizados de inserción, fomentar su autonomía económica a través del empleo, así como complementar la intervención desarrollada por los recursos de atención especializada así como promover la sensibilización entre los empleadores en materia de violencia de género.

Se habían previsto, dos Itinerarios formativos para el 2020, uno de Auxiliar de Limpieza y otro de Auxiliar de tienda. Sin embargo, por motivos de la pandemia, solo se ha podido realizar 1 Itinerario formativo, el de Actividades Auxiliares de Comercio, de 320 horas en total, con Mercamadrid, participando 15 mujeres. Esta formación ha incluido 40 horas de prácticas presenciales en empresas del sector.

Acciones de coordinación, sensibilización y visibilización

En relación con acciones de coordinación con otras entidades, han sido de 1.533. Algunas de las coordinaciones se han llevado a cabo en el marco de los protocolos de actuación entre el dispositivo municipal y otras entidades o recursos.

En cuanto a la labor de visibilización, así como sensibilización del dispositivo municipal, se ha participado en 6 jornadas formativas, en 7 eventos relativos a materia de trata de mujeres con fines de explotación sexual, y en 61 mesas de trabajo conjunto con otras redes, lo que ha redundado en una mayor visibilización del recurso como referente en la ciudad de Madrid en materia de trata de mujeres con fines de explotación sexual ante otras entidades, administraciones públicas y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo II.

3.12.4.3 Alojamiento Protegido Casa Pandora y piso semi-autónomo

En el año 2020, como consecuencia de la pandemia provocada por el COVID-19, se han tenido que ajustar los servicios y adaptar los protocolos de derivación, coordinación y atención establecidos, tanto en la Fase I con en la Fase II del Alojamiento Protegido. Ante la posible necesidad de activación de protocolo de aislamiento total por contagio se ha hecho necesario disponer de una habitación libre, lo que ha supuesto no estar al 100% de ocupación, viéndose reducida la capacidad de cada una de las fases de alojamiento en 2 plazas (8 plazas disponibles para fase I y 6 plazas disponibles para fase II). El total de personas alojadas en ambas fases a lo largo del 2020 han sido de 22 personas (16 mujeres y 6 menores), que a continuación se detallan.

Tabla 3.12. Alojamiento protegido Casa Pandora

Alojamiento protegido CASA PANDORA			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	alojamiento protegido encargado de garantizar la protección, manutención, alojamiento, accesibilidad y seguridad de las mujeres, realizándose un programa de intervención social que asegure su recuperación integral.		
Número de plazas en 2020 (total)	10	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
Número de mujeres alojadas en 2020 (total)	26	**Presupuesto en 2020**	333.960,00 €
Número de atenciones realizadas en 2020 (total)	3.847		
Recurso web		**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

Dispone de 10 Plazas de alojamiento para mujeres solas o acompañadas por hijos/as a cargo, víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución. Funciona en horario ininterrumpido las 24 horas del día, los 365 días del año, bajo una perspectiva integradora, contando con un equipo multidisciplinar que integra profesionales del ámbito de la psicología, el derecho, trabajo social, educación social y así como personal de apoyo a la gestión.

A lo largo del año 2020 se ha prestado atención a un total de 26 mujeres. Se han evaluado 22, de las cuales 12 han estado acogidas en el recurso; destacar que 3 de ellas lo han sido con menores a cargo y una de las mujeres alojadas se encontraba en avanzado estado de gestación. En cuanto al número de menores alojados/as en el recurso, han sido 5 en 2020. Siendo un total de 17 personas acogidas en el alojamiento protegido.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo II.

Tabla 3.12.1. Piso Semiautónomo:

Piso semiautónomo			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	alojamiento al que se accede tras culminar la recuperación en el Alojamiento Protegido para facilitar a las mujeres su incorporación social en condiciones de autonomía plena.		
Número de plazas en 2020 (total)	8	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
Número de personas alojadas en 2020 (total)	4	**Presupuesto en 2020**	222.640,00 €
Número de atenciones realizadas en 2020 (total)	660		
Recurso web		**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

Esta segunda fase se dirige a cubrir las necesidades valoradas durante la estancia en el alojamiento protegido de aquellas mujeres en situación administrativa irregular, que no cuentan con ingresos económicos ni pueden hacerse cargo de sus gastos por un periodo limitado de tiempo, o que en estas situaciones tienen menores a cargo. Igualmente se priorizan en esta segunda fase aquellas mujeres que no puedan optar a ningún otro recurso alternativo que cubra sus necesidades.

En 2020 han estado alojadas 3 mujeres y un menor. Sólo una de las mujeres alojadas es madre, estando el menor alojado también en el recurso. Las mujeres que se han encontrado alojadas proceden de distintos países: Rumanía, Colombia y Nigeria. El menor alojado posee la misma nacionalidad que su madre (nigeriana). Se han realizado lo largo de 2020 un total de 660 atenciones.

3.12.4.4. Centro de crisis 24H

Centro de crisis			
Población a la que se dirige:	Mujeres víctimas de violencia sexual y población en general		
Objetivo	Atender la emergencia en casos de violencia sexual mediante la atención inmediata y la intervención integral a corto y medio plazo que contribuya a encauzar la superación de las secuelas y facilite el acompañamiento a la mujer.		
Número de personas informadas en 2020 (total) a través de la línea 900	898	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de violencia sexual
Número de mujeres atendidas en 2020 (total)	504	**Presupuesto en 2020**	1.258.886,77 €
Recurso web	Centro de crisis 24h	**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

En diciembre de 2019 se puso en funcionamiento el CENTRO DE CRISIS 24H para la atención a víctimas de violencia sexual. Se trata de un recurso especializado, pionero a nivel estatal, destinado a la intervención especializada para la atención integral a mujeres

víctimas de violencia sexual, que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado. La intervención sólo se extenderá al largo plazo cuando se valore por circunstancias excepcionales. El acceso a este recurso puede realizarse directamente mediante llamada a la línea gratuita 900 o mediante acceso personal directo al Centro o bien por derivación de otros recursos generales o especializados. Cuenta con un equipo multidisciplinar que integra profesionales del ámbito social, jurídico y psicológico, contando con un servicio de mediación intercultural y de interpretación lingüística.

Información y orientación de la Línea 900 se ha prestado a 898 personas sobre los derechos y recursos que asisten a la víctima de violencia sexual y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis, de acuerdo con el siguiente desglose:

Información y orientación	
A víctimas	504
A familiares/entorno	106
A profesionales	46
A recursos y entidades	220
A población en general	22
TOTAL	898

Intervenciones en crisis, de las 504 mujeres atendidas a través de la Línea 900, 184 han requerido exclusivamente actuaciones de información y orientación en relación con la violencia sexual, sobre sus derechos, formas de ejercerlo, servicios y funcionamiento del Centro y en 320 mujeres, se detectaron situaciones de emergencia y/o crisis que conllevaron, además de informar y orientar, una intervención en crisis, descritas en el apartado siguiente de acuerdo con el siguiente desglose:

Línea 900 – Atención a víctimas	
Solo información/orientación	184
Intervención en crisis	320
TOTAL	504

Atención integral prestada en el centro, se han atendido a 406 mujeres, de las cuales, 19 se mantenía la intervención comenzada a finales del año anterior y 387 han sido mujeres nuevas atendidas a lo largo del año: 320 mujeres en el Servicio de atención integral inmediata y 67 mujeres que habían sufrido violencia sexual en el pasado y no presentaban ninguna situación que requiriesen ser atendidas con carácter inmediato. En 97, la intervención se ha extendido a familiares y personas del entorno cercano, que también han recibido atención en aras de optimizar el proceso de recuperación de las mujeres, multiplicar el apoyo, facilitar la superación de secuelas y evitar la victimización secundaria.

Relación con el agresor, sólo en un 17,41% de los casos, el agresor es una persona desconocida. Mayoritariamente los agresores son personas conocidas o del entorno cercano o familiar. En concreto, el 29,11% son personas cercanas y el 37,66% del ámbito familiar.

Intervenciones y coordinaciones profesionales realizadas en los Programas de Atención Inmediata y Atención Integral a corto y medio plazo, tanto con las mujeres como con familiares a lo largo del año han sido 5.857 intervenciones, que se desglosan en las siguientes áreas de intervención:

Tipos de intervención por áreas profesionales					
	Primera atención	**Atención individual**	**Acompañamiento**	**Atenciones familiares**	**Total áreas**
Social	325	1.281	2	132	1.740
Jurídica	214	1.257	43	132	1.646
Psicológica	199	2.085	3	184	2.471
Total	738	4.623	48	448	5.857

Se han realizado 1.298 coordinaciones con diferentes servicios y recursos con el fin de realizar un trabajo en red y coordinar las actuaciones a llevar a cabo desde cada ámbito general o especializado de intervención.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo II.

3.12.4.5. Otras actuaciones

CONVENIO DE SUBVENCIÓN NOMINATIVA CON ASOCIACIÓN APRAMP: desarrolla un "Taller de formación para la inserción sociolaboral de víctimas de trata y/o explotación sexual en la Ciudad de Madrid, que tiene como objetivo fortalecer las capacidades de las mujeres víctimas de violencia, (trata y/o explotación sexual), en el acceso al empleo, facilitando su desarrollo profesional y autonomía económica, removiendo las barreras derivadas de su posición en el mercado laboral. Se realizan 2 ediciones formativas, con 12 mujeres en cada una de ellas, beneficiándose un total de 24 mujeres a lo largo del 2020.

- **Asegurar la reparación de las y los familiares directos de víctimas de asesinato machista en la ciudad de Madrid y promover la memoria de las víctimas.**

A través de este objetivo se pretende garantizar la reparación a las familias de las víctimas y a las sobrevivientes en sus tres dimensiones: reparación emocional, material y reparación simbólica, en especial en casos de asesinato machista.

Reparación emocional y material a través de la figura del Comité de Crisis, que se convoca cada vez que se produce un asesinato machista en el municipio de Madrid con el nombre de la víctima asesinada en cada ocasión. En 2020 no se ha constituido ningún Comité de Crisis, al no haberse producido feminicidios en la ciudad de Madrid. Sin embargo, se han emitido comunicados de condena en la web municipal y en las redes sociales del Ayuntamiento de Madrid sobre los 43 feminicidios ocurridos en el resto de las ciudades españolas durante 2020

Reparación Simbólica: En el ámbito de la reparación simbólica se pretende potenciar una línea de memoria vinculada a las víctimas de violencia machista.

Asimismo, y dentro de este objetivo destacar el Convenio de colaboración firmado en noviembre de 2020 entre el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y la Agencia para el Empleo para la puesta en marcha de mecanismos de colaboración mutua aprovechando las infraestructuras y recursos materiales y humanos con que cuentan ambos con el fin de establecer una relación que logre que mujeres desempleadas procedentes de las Redes Especializadas Municipales de la Dirección General, que se encuentren en una fase avanzada del proceso de intervención, puedan mejorar su empleabilidad e inserción en el mercado laboral.

- **Producir investigación y datos para obtener información actualizada sobre la magnitud e impactos de las distintas manifestaciones de la violencia machista, así como sobre la soeficacia de la respuesta municipal ante la misma.**

Con respecto a este objetivo, las actuaciones realizadas en el ejercicio 2020 se han enmarcado dentro de los proyectos transversales implementados desde la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la igualdad de oportunidades, en concreto:

- **Proyecto transversal *Madrid Violencia Cero:*** constituye un marco de actuación municipal con contenidos, herramientas y metodologías comunes para prevenir las violencias machistas y promover la educación en igualdad
- **Proyecto transversal Madrid ciudad segura para mujeres y niñas:** con el objetivo de prevenir y eliminar el acoso sexual y otras formas de violencia contra las mujeres y niñas en los espacios públicos en la ciudad de Madrid
- **Proyecto Transversal Madrid Lucha contra la Pobreza Femenina:** con el objetivo de m*ejorar la eficacia y el impacto de la intervención municipal en la lucha contra la pobreza femenina en la ciudad de Madrid.*
-

Asimismo, hay que destacar la participación de la Dirección General en la elaboración del **"II Plan de Ciudades Amigables con las Personas Mayores"** con el objetivo de incorporar ejes de acción y medidas relativas a la violencia sufrida por las mujeres mayores.

3.13. Voluntariado

El Departamento de Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid, dependiente de la Coordinación General del Área, gestiona la prestación de un servicio de interés general cuyos/as destinatarios/as son los vecinos y vecinas de la ciudad que se interesen en formar parte de proyectos de participación e implicación ciudadana promovidos desde la iniciativa municipal.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Municipal de Voluntariado Voluntari@s por Madrid. Departamento de Voluntariado	
Población a la que se dirige	Población general	
Objetivo	Creación y desarrollo del cuerpo de personas voluntarias y realización de proyectos de voluntariado	
Número de usuarios/as en 2020	15.449	Personas voluntarias registradas en el programa
Plazas ofertadas en 2020	No procede	
Recurso web	https://voluntariospormadrid.madrid.es/ https://www.facebook.com/voluntariospormadrid https://twitter.com/voluntmadrid https://instagram.com/voluntariospormadrid https://www.youtube.com/channel/UC8LQ25uGMGHE7wq5ihMx_7A	

El **Programa Municipal de Voluntariado**, como fórmula para prestar un adecuado servicio público a los/las madrileños/as, pone a disposición de la ciudadanía y las entidades sociales de Madrid recursos cada vez más cercanos e innovadores con el fin de promover las siguientes líneas de actuación:

- ✓ Fomento y atención personalizada del voluntariado ciudadano, promoviendo acciones solidarias que correspondan a la motivación e interés de cada persona.
- ✓ Promoción de la acción solidaria en diferentes ámbitos y áreas que conforman la vida de la ciudad de Madrid, impulsando proyectos y acciones en el ámbito social, deportivo, cultural, sanitario, educativo, etc.
- ✓ Impulso y creación de redes sociales y vecinales con proyectos concretos de actuación en los distritos y barrios de Madrid.
- ✓ Promoción de líneas de trabajo que faciliten la colaboración responsable con las entidades sociales para la promoción del voluntariado y la participación ciudadana, favoreciendo el establecimiento de vínculos que generen redes solidarias.
- ✓ Apoyo a la información y la formación del voluntariado para la capacitación en las labores que la acción solidaria requiera.

3.13.1. Atención al voluntariado

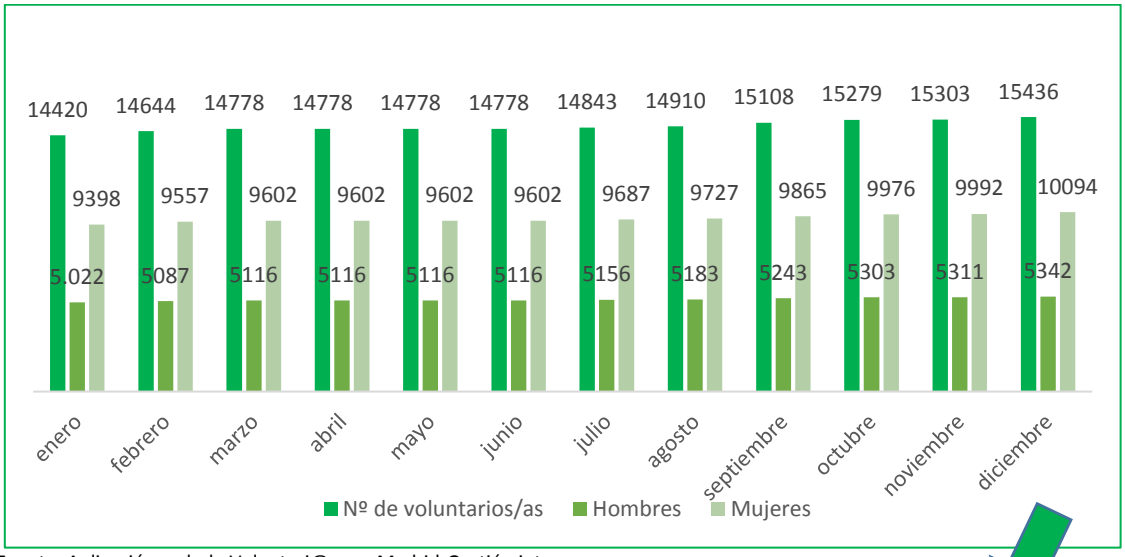
- Información de las actividades de voluntariado.
- Captación de personas voluntarias.
- Primera entrevista para analizar intereses, motivaciones y actitudes.
- Segunda entrevista para proponerle al/a la voluntario/a, en función de sus intereses, las actividades a realizar.
- Firma de un acuerdo de colaboración.
- Entrega del carné de voluntario/a.
- Entrega del chaleco de voluntario/a.
- Seguimiento de las actividades desarrolladas por el/la voluntario/a, grado de satisfacción y adecuación.

Características sociodemográficas de los/as voluntarios/as.

- ⇨ **Nº VOLUNTARIOS/AS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020: 15.436**
- ⇨ Nº de voluntarios/as a 31 de diciembre de 2019: 14.421

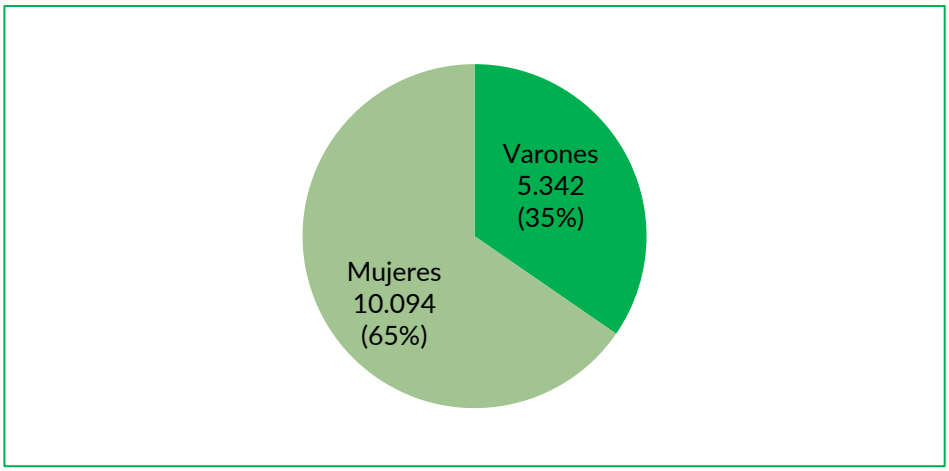
⇨ Crecimiento de enero a diciembre de 2020: 1.028 nuevos/as voluntarios/as

Gráfico 3.13. Crecimiento intermensual en 2020



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Gráfico 3.13.1. Distribución por sexo a 31 de diciembre 2020

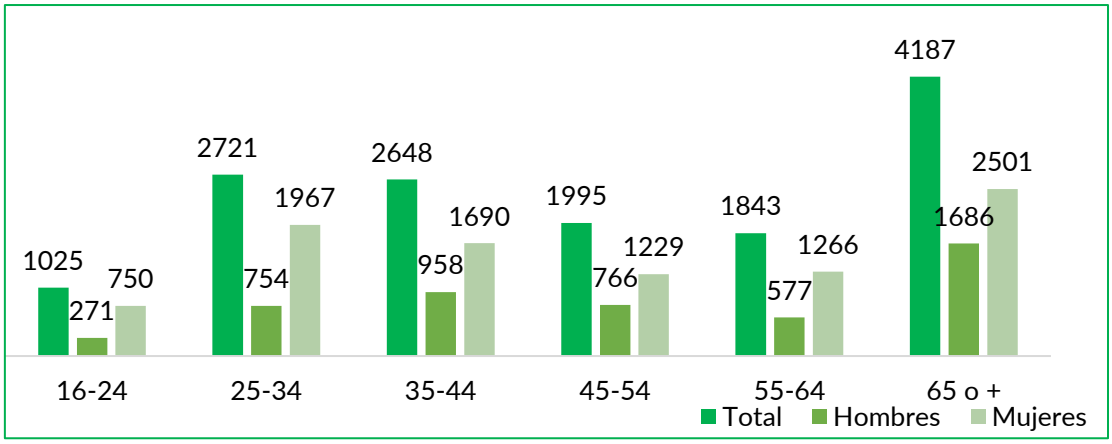


Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

La **media del crecimiento** de personas voluntarias inscritas ha sido de **85,6 por mes**, pero hay que tener en cuenta que, por causa de las medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Madrid en relación al COVID-19, la atención presencial necesaria para realizar entrevistas de alta de nuevos/as voluntarios/as se vio interrumpida desde mediados de marzo hasta el mes de julio. De no ser por esta circunstancia, el incremento hubiera sido mayor, dado el alto número de solicitudes de voluntariado recibidas.

Por lo que respecta a la edad de las personas voluntarias inscritas en el programa municipal de voluntariado, se observa un **paulatino rejuvenecimiento** del perfil de las mismas respecto a 2018 pues, mientras que las franjas de menor edad han aumentado (un 0,7% hasta los 34 años y un 1% hasta los 44), tienden a disminuir aquellas de participantes con más años (descenso del 0,3% entre 55 y 64 años y de 1,2% en los mayores de 65).

Gráfico 3.13.2. Distribución por sexo y edad a 31 de diciembre de 2020



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

En lo que respecta al **índice de distribución** por sexo, se ha mantenido estable en el 35% de varones y 65% de mujeres a lo largo de todo el año, así como respecto a los años anteriores, en los que esta proporción era la misma.

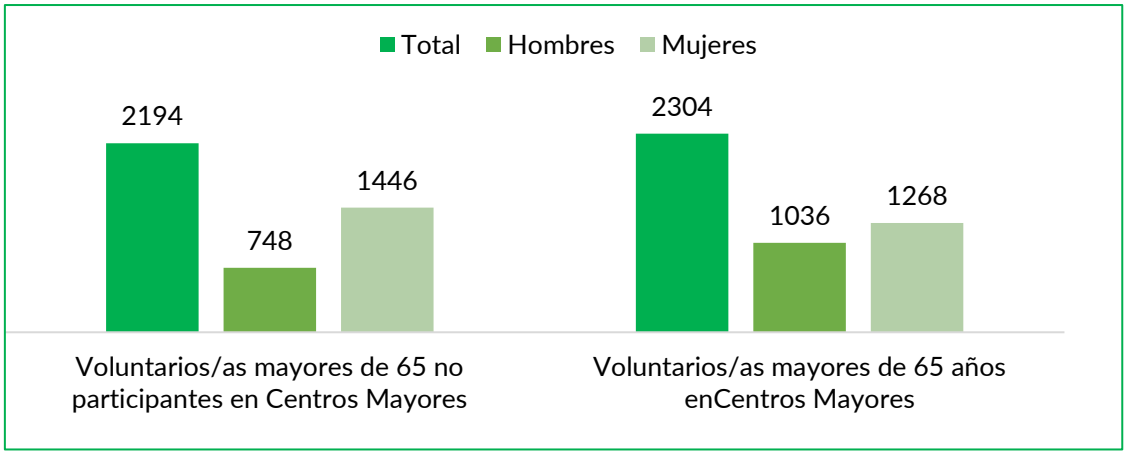
Por lo tanto, el índice de distribución de mujeres entre las personas voluntarias es del 65%, por lo que la **brecha de género** es del 30% en cuanto a los varones. Respecto al **índice de feminización**, éste es de 178 mujeres voluntarias por cada 100 hombres voluntarios.

Como se observa en el gráfico, los porcentajes de mujeres por franjas de edad disminuyen en relación directa con el aumento de la misma. Así, si en las franjas hasta 24 años y entre los 25 y 34, representan el 73% y 72%, respectivamente, cifra que disminuye significativamente en las franjas entre 35 y 44 (63%) y entre 45 y 54 (61.6%), volviendo a aumentar entre los 55 y los 64 (68,7%) para experimentar una caída en la de personas mayores de 65 años (59,7%).

Este evidente aumento de la presencia de hombres de esa edad se explica por la importante presencia de voluntarios/as de centros municipales de mayores, en los cuales los varones que realizan tareas de voluntariado como monitores o miembros de las juntas directivas. En esta ocasión, se da el hecho de que, a pesar de que hay más mujeres en los centros de mayores, a las tareas de liderazgo llegan, en mayor grado, los hombres.

Así, en el siguiente gráfico vemos que, mientras los varones suponen el 45% del voluntariado de los Centros Municipales de Mayores, los hombres voluntarios mayores de 65 años no vinculados a éstos son el 34%:

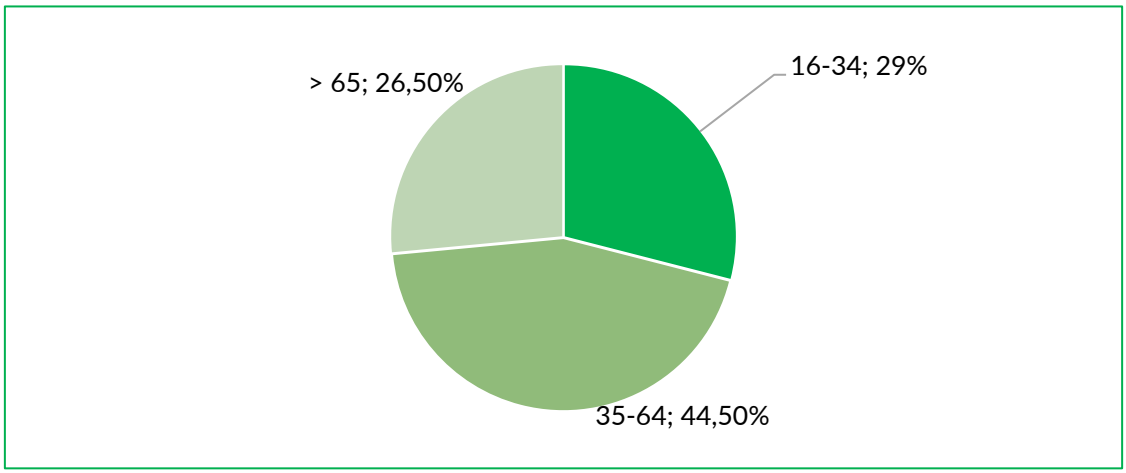
Gráfico 3.13.3. Voluntarios/as mayores de 65 años a diciembre de 2020



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Respecto al índice de concentración que se da entre las mujeres voluntarias, son las de mediana edad quienes tienen una mayor representación:

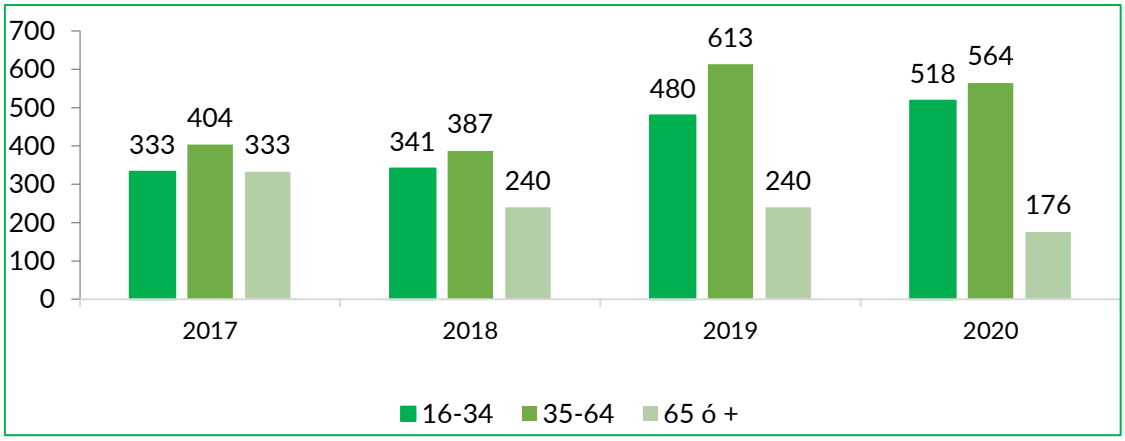
Gráfico 3.13.4. Índice de concentración de mujeres voluntarias a 31 de diciembre de 2020



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Por lo que respecta a la edad de las personas voluntarias, se ha experimentado un rejuvenecimiento en las mismas, que puede comprobarse en este gráfico, que muestra las incorporaciones que se han ido registrando en estos últimos cuatro años:

Gráfico 3.13.5. Incorporaciones nuevas/os voluntarios/as 2017-2020

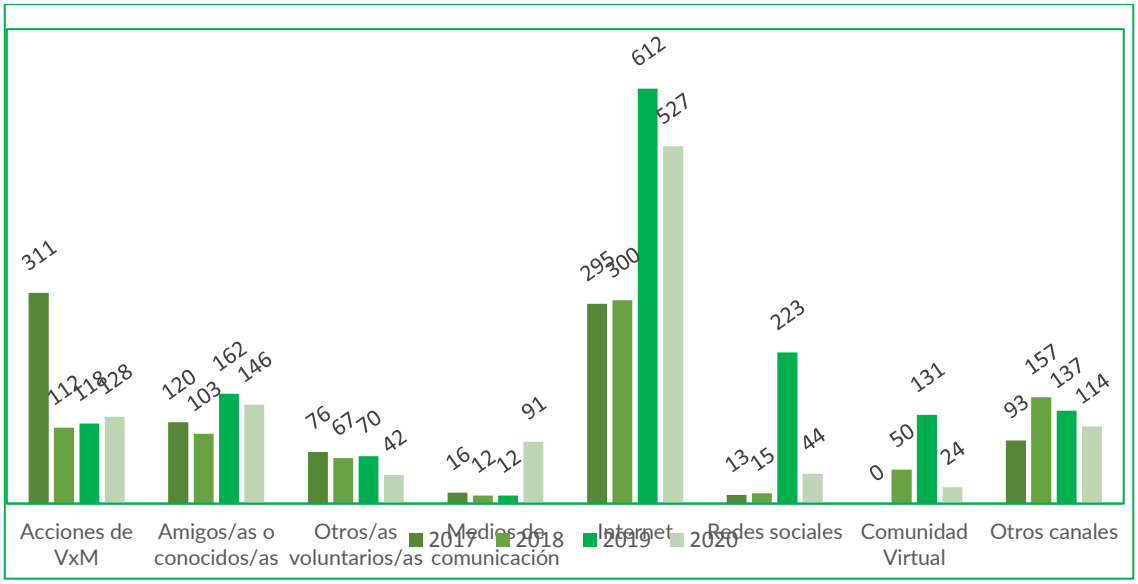


Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Como vemos, en 2019 y 2020 existe cada vez una mayor presencia de personas jóvenes y de mediana edad frente a las mayores. Esto se debe, en el caso de 2019, a que se realizó una campaña de difusión del programa que llegó a mucha gente joven. En 2020 la pandemia ha despertado la conciencia solidaria de multitud de personas que se han ofrecido a ayudar, en menor proporción las personas mayores, que han tenido menor disponibilidad para inscribirse como voluntarias por ser colectivo de riesgo.

Así, a la pregunta "¿Cómo conoció **Voluntari@s por Madrid**?" (que forma parte de la entrevista inicial de acogida en el programa), encontramos una clara diferencia entre las respuestas de 2019 (año de la campaña de difusión) las que proporcionaron las personas voluntarias que contestaron la pregunta en los años anteriores y posterior, como podemos observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 3.13.6. ¿Cómo conoció Voluntari@s por Madrid?

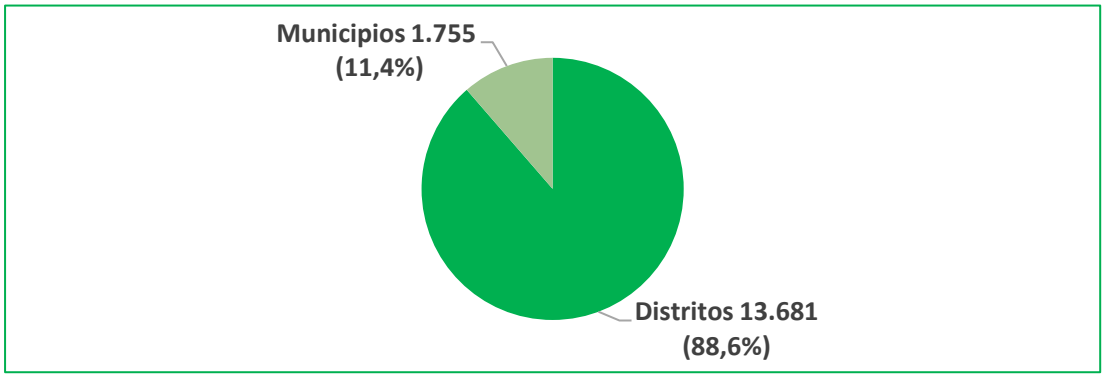


Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

En el gráfico se observa, en primer lugar el importante aumento que internet (referido a las búsquedas en navegadores como google y otros), nuestra comunidad virtual y las

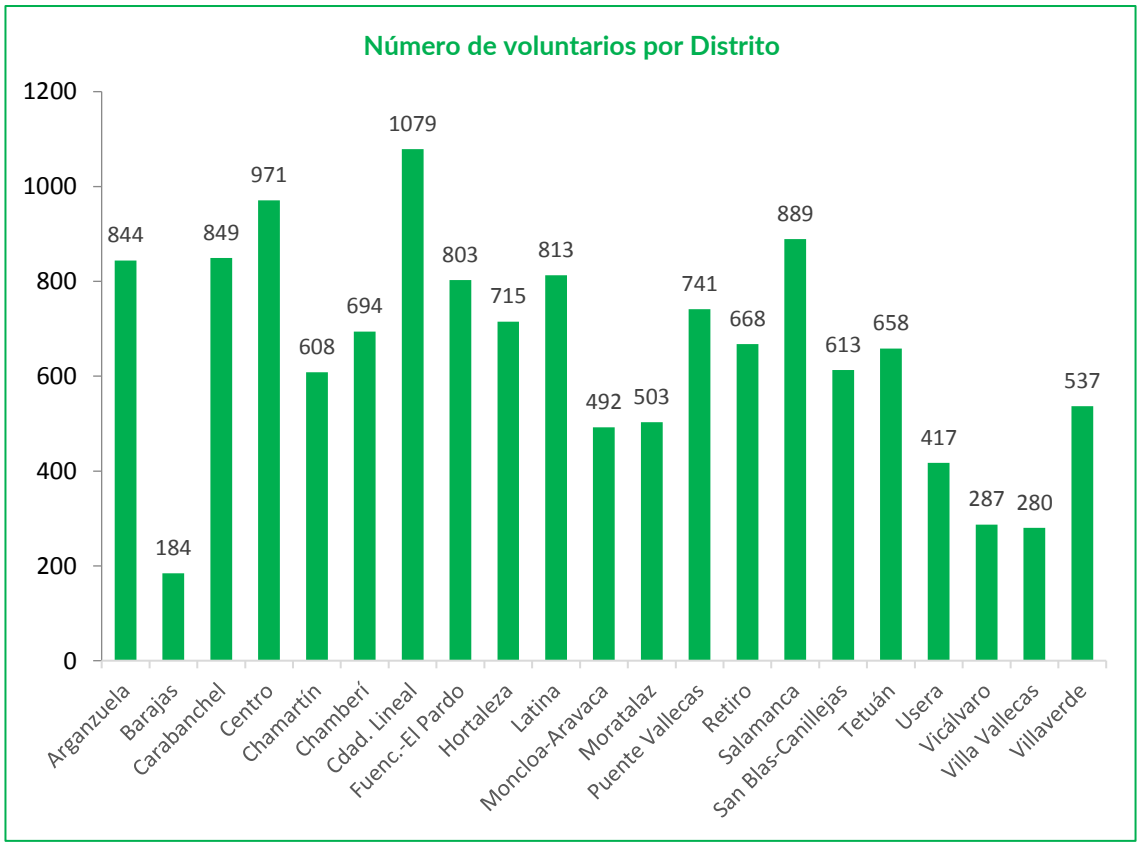
redes sociales han experimentado a partir de 2019 y en 2020 como canales de difusión del programa **Voluntari@s por Madrid**.

Gráfico 3.13.7. Distribución por distritos a 31 de diciembre de 2020



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

Los distritos que han experimentado un mayor aumento en su número de voluntarios/as respecto al año anterior son Arganzuela, con 166 nuevos/as voluntarios/as y Carabanchel, con 146, seguidos por Hortaleza (76), Ciudad Lineal (69) y Fuencarral-E l Pardo (57).



Fuente: Aplicación web de Voluntari@s por Madrid-Gestión interna

3.13.2. Líneas de trabajo

Atención y organización del voluntariado

La atención a las personas inscritas en el Programa Municipal de Voluntariado se basa metodológicamente en un itinerario personalizado, diseñado para ofrecerles las actividades más ajustadas a sus perfiles e intereses. Este itinerario se basa en la adaptación a sus motivaciones, actitudes, expectativas personales y disponibilidad.

En resumen, las actividades que el programa desarrolla en relación a la atención y organización de las personas voluntarias son las siguientes:

- Información de las actividades de voluntariado.
- Primera entrevista para analizar intereses, motivaciones y actitudes.
- Firma de un acuerdo de colaboración.
- Entrega del carné de voluntario/a.
- Entrega del chaleco de voluntario/a.
- Propuesta de actividades acorde a sus intereses.
- Formación adaptada a la tarea.
- Seguimiento de las actividades desarrolladas por el/la voluntario/a, grado de satisfacción y adecuación.

Hay que tener en cuenta, en relación a las medidas de seguridad y distanciamiento relativas al COVID-19, y aunque éstas han ido variando a lo largo de 2020, en algunos momentos no se ha podido realizar una atención presencial al público, particularmente desde el 12 de marzo hasta el 22 de junio, durante el periodo de confinamiento, así como durante el temporal Filomena.

No obstante, los datos de atención de 2020 son los siguientes:

Número de entrevistas realizadas: 1.230
Número de atenciones: 141.680
Reuniones con personas voluntarias: 63
Formaciones con personas voluntarias: 5

Proyectos

El Departamento de Voluntariado planifica y desarrolla dos tipos de proyectos:

Proyectos permanentes: Planificados y desarrollados directamente o en colaboración con entidades sociales u otras Áreas y organismos. Exigen un mayor compromiso del voluntariado y se desarrollan durante todos los días del año.

Durante el año 2020, debido a la crisis sanitaria por el COVID-19, algunos de estos proyectos han conseguido continuar su andadura, pero otros han tenido que suspenderse temporalmente por implicar tareas dirigidas a grupos de personas en espacios cerrados u otras cuestiones que desaconsejaban su realización en relación a las normas de distanciamiento social.

Igualmente, nuevos proyectos de índole permanente han surgido como respuesta a las necesidades y demandas que la pandemia ha revelado.

A continuación, detallamos cada uno de los proyectos realizados en el año 2020, indicando si ha sufrido interrupciones por causa de la pandemia:

Tabla 3.13.8. Proyectos Permanentes en 2020.

Proyectos permanentes en 2020	
PROYECTO	**Nº VOLUNTARIOS/AS**
PROGRAMA ALPAN *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020 el 20/12/2020*	50
VOLUNTARIADO CON ANIMALES *El proyecto no sufre interrupciones*	88
TCONTAMOS LA CIUDAD *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	67
LAS MAYORES TAMBIÉN CUENTAN *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	33
PROYECTO DE VOLUNTARIADO DE APOYO A PERSONAS QUE SUFREN DETERIORO COGNITIVO *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020 y retomado en 01/10/2020*	61
TODOS A DESAYUNAR (4 proyectos) *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020 y retomado en 01/10/2020 en un centro escolar.*	68
PROYECTO JÓVENES VOLUNTARIOS/AS *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	30
PROYECTO ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS SIN HOGAR *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	20
CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN A MENORES DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL (2 proyectos) *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	21
ESCUELAS SPECIAL OLYMPIC *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020 y retomado el 01/11/2020*	14
APOYO EN LA INICIACION A LA LECTURA *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	16
HOY COMEMOS JUNTOS *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	22
PROYECTO DE APOYO AL PROGRAMA QUEDAMOS AL SALIR DE CLASE (14 proyectos) *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	75
APOYO EN CAMPAÑA DE FRÍO (2 proyectos)	
APOYO A LA RED DE HUERTOS ESCOLARES SOSTENIBLES DE MADRID (22 proyectos) *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020 y retomado el 01/11/2020*	35
APOYO A LOS CAFs Y CAIs (4 proyectos) *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	17
APOYO A LA ENSEÑANZA DEL CASTELLANO EN LAS ESCUELAS DE ADULTOS *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	2
LA CASITA DEL PESCADOR *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	45
PROGRAMA ASPA (4 proyectos) *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	
APOYO A LOS EQUIPOS DE CALLE DEL SAMUR SOCIAL *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	6
DISTRITO MUJER *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	10
VALIENTE BANGLA *Proyecto interrumpido desde 17/03/2020*	10
GESTIÓN DE DEMANDAS DE NECESIDADES BÁSICAS	250

TOTAL Nº PROYECTOS PERMANENTES	71
TOTAL Nº DE VOLUNTARIOS/AS	1.003

Proyectos puntuales: Promueven los servicios ciudadanos y su duración es de 1 a 10 días. Es un servicio cada vez más demandado por todo tipo de entidades, hospitales, otras áreas del Ayuntamiento, etc., posibilitando a los voluntarios y voluntarias participar puntualmente en actividades de la ciudad (deportivas, culturales, medioambientales...).

Además, este tipo de proyectos posibilitan la incorporación masiva de nuevos/as voluntarios/as, promueven espacios de relación y participación y motivan y fidelizan a las personas participantes.
En 2020, por motivos relacionados con el COVID-19, muchos de los proyectos puntuales que venían realizándose de manera habitual (tales como carreras solidarias y otros) tuvieron que suspenderse por parte de las entidades organizadoras, pero han surgido otros para cubrir necesidades específicas devenidas de la crisis sanitaria y económica.

Tabla 3.13.9. Proyectos Puntuales en 2020

	PROYECTOS PUNTUALES 2020	Nº Voluntarios/as	Nº acciones voluntarias
ENERO	Entrega de juguetes a menores de recursos del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social	11	1
	Cabalgata de Reyes 2020	83	1
	Grupos de Debate sobre las Cartas de Servicio del Servicio de Apoyo a las Familias con Menores (SAF Menores)	9	1
	Feria Informativa de Adopción Animal	22	4
	Año Nuevo Chino	49	1
FEBRERO	Carrera en Madrid se corre por la vida	26	1
	Special Olympic, pruebas motrices	21	1
	IXª Carrera Solidaria por la Salud Mental	19	1
	Special Olympic, control postural	26	1
MARZO	Minutos en compañía	50	10
	Reparto de alimentos en la Despensa Solidaria de Vicálvaro	26	13
	Puesta a punto y reparación de equipos informáticos	3	3
ABRIL	Minutos en compañía	50	60
	Puesta a punto y reparación de equipos informáticos	3	3
	Puesta a punto y reparación de equipos informáticos	3	3
MAYO	Apoyo en el reparto de alimentos en doce puntos de Servicios Sociales	665	19
	Minutos en compañía	50	60
	Puesta a punto y reparación de equipos informáticos	3	3
	Minutos en compañía	50	42

JUNIO	Puesta a punto y reparación de equipos informáticos	3	3
JULIO	Apoyo en el reparto de alimentos de la Fundación Madrina	84	11
	Apoyo en el reparto de alimentos de la Fundación Madrina	123	16
SEPTIEMBRE	Campaña de difusión COVID-19	54	27
OCTUBRE	Campaña de difusión COVID-19	104	52
	Madrid con otra mirada	3	2
	Protégete, protégenos	32	22
NOVIEMBRE	Protégete, protégenos	53	45
DICIEMBRE	Día Internacional de Voluntariado	26	1
TOTAL Nº PROYECTOS PUNTUALES: 28 TOTAL Nº ACCIONES VOLUNTARIAS: 407 TOTAL Nº VOLUNTARIOS/AS PARTICIPANTES: 1.651			

Proyectos en colaboración con distritos

Provienen de diferentes áreas municipales y atienden las demandas específicas para actividades de voluntariado a realizar en el territorio de cada uno de los 21 distritos del municipio de Madrid.

Tabla 3.13.10. Proyectos Puntuales en colaboración con los distritos en 2020

Mes	Proyectos puntuales en colaboración con distritos 2020	Nº Voluntarios/as	Nº acciones voluntarias
ENERO	Cabalgata de Reyes de Ciudad Lineal	29	1
	Cabalgata de Reyes de Villa de Vallecas 2020	37	1
	Cabalgata de Reyes de Puente de Vallecas	23	1
JUNIO	Apoyo en el reparto de alimentos de Servicios Sociales de Moratalaz	100	10
	Apoyo en el reparto de alimentos de Servicios Sociales de Latina	40	4
	Apoyo en el reparto de alimentos de Servicios Sociales de Villaverde en el barrio de San Cristóbal de los Ángeles.	46	21
JULIO	Apoyo en el reparto de alimentos de Servicios Sociales de Villaverde	19	4
AGOSTO	Apoyo en el reparto de alimentos de Servicios Sociales de Villaverde	2	1
DICIEMBRE	Reparto de alimentos Navidad - Villa de Vallecas	9	2
	Reparto de alimentos Navidad - Villaverde	14	3
TOTAL Nº PROYECTOS PUNTUALES EN DISTRITOS: 10 TOTAL Nº ACCIONES VOLUNTARIAS: 48 TOTAL Nº VOLUNTARIOS/AS PARTICIPANTES: 319			

Tabla 3.13.11. Proyectos Permanentes en Distritos en 2020

Proyectos permanentes en distritos 2020	Nº Voluntarios/as
Apoyo al Grupo de Refuerzo Educativo para Mujeres (Centro Comunitario Casino de la Reina, distrito Centro)	3
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Hortaleza	13
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Chamberí	18
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Moratalaz	8
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente de Vallecas (Centro Pablo Neruda)	5
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente de Vallecas (Centro Ramón Pérez de Ayala)	8
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente de Vallecas (Centro Entrevías)	8
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente de Vallecas (Centro San Diego)	7
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Salamanca	46
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Vicálvaro	13
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Retiro	11
Apoyo en el cuidado a menores al Grupo Interfamiliar de Villaverde	3
Apoyo en el cuidado de menores al grupo de madres y padres adolescentes (Servicios Sociales Latina)	2
Apoyo a las personas con diversidad funcional en los talleres del Centro Cultural José de Espronceda	1
Apoyo a las personas con diversidad funcional en los talleres del Centro Cultural Santa Petronila	1
Apoyo a las actividades del Proyecto Senes en el distrito de Salamanca	4
Nº TOTAL DE PROYECTOS PERMANENTES EN DISTRITOS: 17 **Nº TOTAL VOLUNTARIOS/AS PARTICIPANTES: 151**	

La mayor parte de los proyectos permanentes con distritos se han visto suspendidos por causa de la pandemia, a excepción de los grupos de apoyo a los Servicios Sociales de San Blas-Canillejas y Hortaleza, así como el Apoyo a las actividades del Proyecto Senes en el distrito de Salamanca.

Tabla 3.13.12. Personas voluntarias en Centros Municipales de Mayores en 2020

Personas voluntarias en centros municipales de mayores en 2019	Nº Centros	Nº Voluntarios/as
	90	2.304
Nº TOTAL DE PROYECTOS EN CENTROS DE MAYORES: 90 Nº TOTAL VOLUNTARIOS/AS PARTICIPANTES: 2.304		

En todas las actuaciones que se desarrollan, el departamento presta el servicio organizado y las personas están siempre acompañadas por un/a profesional del Equipo de Atención al Voluntariado.

Protocolo

- Reuniones con las entidades, Áreas u organismos implicados para la definición de objetivos, planificación y diseño de actuaciones.
- Selección de voluntariado.
- Reuniones grupales con voluntariado y los organismos colaboradores.
- Formación de las personas voluntarias en las tareas a desarrollar. No supone coste económico ya que se realiza con personal del Departamento y de los Organismos colaboradores.
- Inicio de actuaciones.
- Seguimiento grupal e individual del proyecto.
- Evaluación de resultados.

Contratos

En 2020 se gestionó y tramitó un nuevo contrato de servicios y se estableció un convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y el Centro Europeo de Voluntariado para formalizar el estado de Madrid como ciudad candidata en el concurso de capital del voluntariado europeo 2022.

Tabla 3.13.13. Contratos en 2020

Contrato	Proveedor
Contrato de servicios para la promoción del voluntariado "Voluntari@s por Madrid" (Expte. 300/2020/00479)	Fundación ASISPA
Vídeo candidatura Madrid Capital Europea del Voluntariado 2022	Handa Movies
Convenio de colaboración Capital Europea de Voluntariado 2022	Centro Europeo de Voluntariado (CEV)

Subvenciones

El Programa Municipal de Voluntariado ha colaborado con las entidades sociales que realizan proyectos de voluntariado, a través de la convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid. La finalidad de estas subvenciones ha sido

diseñar, planificar y realizar proyectos municipales que promuevan el voluntariado a través de los proyectos que realizan las entidades sociales y que complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones para el periodo 2019-2021, aprobado por el Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto de 1 de octubre de 2018 y modificado por Decreto de 12 de marzo de 2020 del Delegado del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

El objetivo general de las convocatorias públicas de subvenciones para este periodo ha sido, por tanto, la puesta en marcha de proyectos que promuevan el voluntariado en la ciudad de Madrid, en una única "Línea de Subvención".

En el marco de este objetivo, las entidades pueden presentar tres tipos de proyectos diferentes:

a. Proyectos de voluntariado que impliquen la intervención directa del voluntariado.

b. Proyectos formativos, siempre que estén directamente relacionados con las actividades a desarrollar por el voluntariado en el marco de proyectos específicos de intervención del voluntariado de la entidad.

c. Proyectos de investigación, estudios y evaluaciones que supongan medidas de mejora para los proyectos de intervención directa del voluntariado.

Los objetivos operativos del Plan Estratégico de Subvenciones pretenden:

- Apoyar a las entidades sociales sin ánimo de lucro que desarrollan proyectos que promuevan el voluntariado en la ciudad de Madrid.
- Fomentar la generalización de la implantación de sistemas de evaluación de la calidad por parte de las entidades participantes en la convocatoria.
- Potenciar el nacimiento, creación e implantación de nuevos sistemas de voluntariado basados en la innovación y la creatividad.

Todos los proyectos subvencionados inciden directamente en el fomento y desarrollo de proyectos de voluntariado de calidad en la ciudad de Madrid.

Convocatorias de Subvenciones Anticipadas Gestionadas: Anualidad 2020- 2021

Anualidad 2020

Con fecha 5 de noviembre de 2020 se publicó el Decreto de concesión definitiva de la convocatoria de pago anticipado de subvenciones para 2020. La cuantía para este ejercicio presupuestario ha sido de 250.000 €, habiéndose ejecutado el 99,74 % del presupuesto a través de la concesión de las subvenciones a 36 entidades de un total de 78 que presentaron proyectos de voluntariado.

Tabla 3.13.15. Ejecución presupuestaria del ejercicio 2020

Previsto	Realizado	% Ejecutado
Ejercicio 2020: 250.000 euros	249.361,25 euros	99,74%

Tabla 3.13.16. Relación de los proyectos subvencionados en 2020

Entidad solicitante	Denominación proyecto	Subvención concedida
FUNDACION RED DE APOYO A LA INTEGRACION SOCIOLABORAL	Escuela de ciudadanía	10.000,00
FUNDACIÓN TOMILLO	Midiendo la huella voluntaria	10.000,00
FUNDACION ALICIA Y GUILLERMO	Comparte tu luz	10.000,00
PLENA INCLUSION MADRID ORGANIZACION DE ENTIDADES EN FAVOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DE MADRID	Voluntariado inclusivo	8.000,00
SERVICIO CIVIL INTERNACIONAL	Voluntarios promoviendo el voluntariado	8.000,00
FEDERACION PERSONAS SORDAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	Voluntariado en lenguaje de signos	8.000,00
MEDICOS DEL MUNDO	Cuidados para la intervención	8.000,00
SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO	Voluntariado comprometido y transformador contra la exclusión	8.000,00
FUNDACION SENARA	Actívate	8.000,00
CENTRO DE ANIMACION SOCIAL VALDEPERALES	Pasa de nivel: hazte voluntario	8.000,00
FUNDACION SINDROME DE DOWN DE MADRID	Voluntariado para todos: voluntariado de personas con discapacidad intelectual.	8.000,00
ASOC RECURSOS PARA LA ATENCION Y SERVICIOS A LOS DISCAPACITADOS PSIQUICOS Y A SUS FAMILIARES (ANTARES)	Juntos sumamos: atención integral al voluntariado de la Asociación Antares.	8.000,00
FUNDACION BALIA POR LA INFANCIA	Jóvenes Transformadores	8.000,00
FUNDACION AMIGOS DE LOS MAYORES	Compañía contra la soledad	8.000,00
ASOCIACION CULTURAL LA KALLE	Voluntariado por Vallecas	6.000,00
FUNDACION MANANTIAL	Tú también cuentas. Voluntariado desarrollado por y para personas con trastorno mental	6.000,00
FUNDACION MASNATUR	Impulsando el voluntariado con Masnatur	6.000,00
ASOCIACION AVENTURA 2000	Cambiando el chip, promoción del voluntariado	6.000,00
ASOCIACION LA TORRE DE HORTALEZA	Sumando ideas - creciendo juntos: deporte inclusivo	6.000,00
FUNDACION DESARROLLO Y ASISTENCIA	La tercera no es la vencida	6.000,00
ASOC CULTURAL DE AYUDA DE LA COMUNIDAD DE SAN EGIDIO DE ESPAÑA	Jóvenes x una paz sin fronteras	6.000,00
FUNDACION ITAKA-ESCOLAPIOS ITAKA ESKOLAPIOAK FUNDAZIOA	Escuela de voluntariado	6.000,00

Tabla 3.13.16. Relación de los proyectos subvencionados en 2020

Entidad solicitante	Denominación proyecto	Subvención concedida
MOVIMIENTO POR LA PAZ EL DESARME Y LA LIBERTAD	Evaluación del impacto en mentoría social y voluntariado	6.000,00
ASOCIACION JAIRE	Proyecto de voluntariado de la asociación Jaire	6.000,00
COORDINADORA INFANTIL Y JUVENIL DE TIEMPO LIBRE DE VALLECAS	¿Tienes algo que hacer los próximos mil años? Un viaje solidario	6.000,00
ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL CULTURAS UNIDAS	Proyecto liderando	6.000,00
ARCOPOLI	Entendiendo el arcoíris: formación para la acción voluntaria	6.000,00
ASOCIACION CAMINAR	Desarrollo asociativo: proyecto de voluntariado	6.000,00
FUNDACION NANTIK LUM	Desarrollarse a través del voluntariado	5.361,25
CASA DE LAS HERMANAS HOSPITALARIAS DEL SAGRADO CORAZON DE JESUS HOSPITAL BEATA M DE JESUS	Acompaña a un enfermo y ayudas una vida	6.000,00
ACCION FAMILIAR	Seguimos contigo	6.000,00
ASOCIACION LA FRONTERA	Un espacio para el voluntariado	6.000,00
ASOC PARKINSON DE MADRID	Promover el voluntariado con discapacidad. Párkinson	6.000,00
FUNDACION AMPAO	Por un ocio de calidad con personas con discapacidad intelectual	6.000,00
(FERMAD) PLATAFORMA MADRILEÑA DE ENTIDADES PARA LA ASISTENCIA A LA PERSONA ADICTA Y SU FAMILIA	Voluntariado: dejemos el estigma de la adicción, pasemos a la acción	6.000,00
FEDERACION INJUCAM PARA LA PROMOCION DE LA INFANCIA Y LA JUVENTUD	Implicando al Voluntariado: guía del modelo de participación protagónica de INJUCAM	6.000,00

Anualidad 2021

En el año 2020, también se revisaron y prepararon todos documentos técnicos e informáticos de la convocatoria pública de subvenciones 2021 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid. A dicha convocatoria **de tramitación anticipada** no pudo publicarse en los plazos previstos por los retrasos surgidos como consecuencia de la declaración del estado de alarma por la COVID-19, publicándose la misma con fecha 7 de septiembre de 2020. Con fecha de 18 de enero de 2021 se publicó la Propuesta de Resolución Provisional de la misma.

Justificación de los proyectos de voluntariado subvencionados en la convocatoria pública de subvenciones 2019 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro.

En el primer trimestre del año 2020, se envió el manual de justificación y se realizó una jornada formativa para las entidades sociales que habían sido subvencionadas a través de la convocatoria de 2019, previa a la justificación técnica y económica. El Departamento de Voluntariado, en un ejercicio de buenas prácticas, realizó una jornada formativa y posteriormente, se reunió con las entidades que fueron subvencionadas previamente a la presentación de la justificación de la subvención concedida para facilitar la presentación de la cuenta justificativa.

La jornada formativa se celebró el día 12 de febrero de 2020, acudieron 35 entidades subvencionadas en 2019 y un total de 36 técnicos/as responsables de los proyectos.

Tabla 3.13.19. Jornadas y reuniones 2019

Nº DE ENTIDADES SUBVENCIONADAS QUE HAN ASISTIDO A LA JORNADA INFORMATIVA SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LA SUBVENCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO AÑO 2019:	35 entidades 37 personas asistentes
Nº DE REUNIONES CON ENTIDADES PARA LA JUSTIFICACIÓN 2019:	48 reuniones

Trabajo de apoyo a las entidades sociales que realizan proyectos de voluntariado.

El Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" comprende también un conjunto de actuaciones y servicios destinados a la ciudadanía madrileña y a las entidades sociales que manifiestan su interés y motivación en participar en proyectos solidarios, promovidos y/o tutelados desde el Ayuntamiento de la ciudad. Para esta promoción y/o tutela, el Ayuntamiento de Madrid, a través del Departamento de Voluntariado, cuenta con un Cuerpo de Voluntarios/as que realizan su actividad altruista y solidariamente, con plena libertad, sin origen en causa obligatoria o deber social alguno, y de forma gratuita, sin que exista contraprestación económica de ningún tipo.

En relación a la colaboración con Entidades Sociales que realizan programas con voluntariado, el Departamento promueve la colaboración con aquellas entidades que solicitan voluntariado a "Voluntari@s por Madrid", valorando previamente el proyecto para el que solicitan la colaboración y considerando la conveniencia de éste, en relación a su contenido y finalidad y conforme con los parámetros de calidad y garantía exigidos por el Programa Municipal de Voluntariado, se procede a la suscripción de un "Acuerdo de colaboración" con la entidad para proporcionar un número de voluntarios/ as para realizar las funciones o tareas que desde el Departamento se hayan acordado.

Sin perjuicio de otros derechos que le puedan corresponder de conformidad con la *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado del Estado, la Ley 1/2015, de 24 de febrero, de Voluntariado de la Comunidad de Madrid* y el resto de normativa que sea de aplicación, las personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" que participan realizando actuaciones voluntarias en los programas y/o proyectos de las entidades con acuerdos, ostentarán todos los derechos garantizados en la legislación vigente.

El Programa Municipal de Voluntariado facilita a las entidades sociales, aparte de personas voluntarias, apoyo técnico para el desarrollo de los proyectos de voluntariado. Se han mantenido, reuniones y visitas con estas entidades para conocer los proyectos y evaluar las actuaciones realizadas por el voluntariado, y reconducir, en algunos casos, actuaciones y/o metodología de acompañamiento. Igualmente, se ha realizado un seguimiento en relación a la incorporación de los/as voluntarios/as a las entidades para evaluar el grado de satisfacción tanto de las entidades demandantes como del voluntariado derivado, analizando las funciones y acciones desempeñadas por los/as voluntarios/as y el grado de cumplimiento de sus expectativas.

Tabla 3.13.20. Datos de apoyo a entidades

Nº DE ENTIDADES DEMANDANTES DE PERSONAS VOLUNTARIAS A 31.12.2020	19
Nº NUEVAS ENTIDADES SOLICITANTES QUE SOLICITAN VOLUNTARIADO EN 2020	11
Nº VOLUNTARIOS/AS NUEVOS DERIVADOS E INCORPORADOS A LAS ENTIDADES	39
Nº VOLUNTARIOS/AS ACTIVOS/AS EN ENTIDADES A 31.12.2020	79

3.13.3. Relaciones institucionales

Voluntari@s por Madrid es un programa transversal con presencia en múltiples ámbitos de la vida de la ciudad y que, en consecuencia, se relaciona con una amplia variedad de personas y entidades públicas y privadas para implementar su labor, como es el caso de:

- Órganos, organismos y empresas municipales: Agencia para el Empleo, Madrid Destino, Samur Social, Samur Protección Civil, Área de Medio Ambiente (Departamento de Educación Ambiental), Madrid Salud (Subdirección General de Salud Pública, Centro de Protección Animal, Centro de Prevención Deterioro Cognitivo), Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social (Departamento Samur Social y Atención a Personas sin Hogar, Departamento Ayuda a Domicilio, Departamento Prevención Riesgo Social en Infancia y Adolescencia, Departamento Familia, Departamento Inclusión Social, Departamento de Educación de Adultos), Medialab Prado.

- Distritos: Colaboración con las Juntas Municipales de los distritos de Ciudad Lineal, Centro, Chamberí, Hortaleza, Latina, Moratalaz, Puente Vallecas, Villa de Vallecas, Retiro, Salamanca, San Blas-Canillejas, Vicálvaro, Villaverde y Usera. En los 21 distritos, se realiza seguimiento y coordinación del voluntariado de los 90 Centros Municipales de Mayores.

- Entidades sociales: Asociación Valiente Bangla, EMERCAM, Asociación 22Q11, ADISLI, AFANIAS, Fundación Alicia y Guillermo, Fundación Ángel Rivière, APAIPA, Fundación Bobath, Asociación Vecinal Camino Alto de San Isidro, Fundación Carlos Martín, INTERED, Fundación Special Olimpics, Aspa Civil, Mujer, barrio y memoria, Fundación Madrina, Varde Partners, FEVOCAM, Fundación Real Madrid, Fundación Kellogs, Club Rotary Madrid, Masnatur, Comunidad Sant Egidio, Acción Familiar.

- Comedores sociales: Catalina Labouré, San Martín de Porres, Santiago Masarnau y Geranios II.

- Empresas:
    - Mapoma.
    - Hoteles: Los Galgos, Meliá Castilla, Fénix, Wellington Meliá Madrid Princesa, Casino de Madrid, Intercontinental, Serunion, Husa Princesa, Eurobuilding, NH Parque de las Avenidas, Catergest Silken Puerta de América, NH Príncipe de Vergara, Meliá Barajas, NH Ribera del Manzanares, Palace, Villamagna, Husa Chamartín.

- Participación en el Grupo Motor de Ciudades Amigables con las personas mayores (en el que participan diferentes Áreas de Gobierno y Direcciones Generales).

- Colaboración organismos europeos: proyecto Euro Cities – VALUES y candidatura Madrid Capital del Voluntariado 2022 a través del European Volunteering Center.

- Centros educativos:
    - Colegios de Educación Infantil y Primaria: Pío XII, Eduardo Rojo, Méndez Nuñez, , Ciudad de los Ángeles, Ciudad de Badajoz, , Antonio Machado, Jose Mª de Pereda, , Nuestra Señora del Pilar, , Gredos, San Diego, La Jara, Manuel Bartolomé Cosío, Miguel Delibes, Nuestra Señora de la Paloma, Pradolongo, San Cristóbal, Corpus Christi, Joan Miró, Cuba, Isabel La Católica, Luis Cernuda, Patriarca Obispo Eijo y Garay, Pedro Duque, Alcalde de Móstoles, Álvaro Bazán, Fernando El Católico, Gandhi, La Caracola, Ártica, Azorín, Gredos, San Diego, Antonio Machado, Fernando El Católico, La Dehesa Del Príncipe, Manuel Bartolomé Cossío, Margaret Thatcher, Príncipe De Asturias.

    - Colegios concertados: Luis Feito, Ártica.
    - Institutos de Enseñanza Secundaria: Conde de Orgaz, Madrid Sur, Pradolongo.
    - Colegio Público de Educación Especial Joan Miró.
    - Escuelas de Educación Infantil: Los Ángeles, La Corte Del Faraón, El Sol, Amanecer
    - Centro Ocupacional Juan de Austria

3.13.4 Madrid, ciudad candidata a Capital Europea de Voluntariado 2022

Con este objetivo se desarrollaron numerosas actuaciones:

- Presentación formulario candidatura.
- Reuniones con el Centro Europeo de Voluntariado (CEV)
- Elaboración de un vídeo presentación de la Ciudad de Madrid.
- Recogida en Bruselas de la nominación a la candidatura.
- Presentación a cargo de Begoña Villacís el 22 de octubre de 2020.
- Asistencia telemática, el día 5 de diciembre, al anuncio de la ciudad ganadora.

3.13.5. Comunicación

La estrategia de difusión del programa cuenta tres ejes principales de actuación comunicativa:

- La Comunidad de Voluntariado:

Es una plataforma virtual, a través de la cual la ciudadanía podrá estar informada de todos los proyectos solidarios, así como consultar una agenda de eventos que cuenten con la colaboración de voluntariado. Además, cualquier persona interesada en hacer voluntariado podrá inscribirse on-line. Este proyecto se ha diseñado en colaboración con técnicos del IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid) y se va adaptando a las necesidades del momento. En cuanto a las acciones que se pueden realizar:

1. Acceder al área personal
2. Consultar el calendario de eventos
3. Ver los proyectos propios de Voluntarios por Madrid
4. Ver los proyectos subvencionados
5. Ver los proyectos publicitados por otras entidades sociales para solicitar voluntarios/as
6. Enviar una solicitud para ser voluntario/a
7. Realizar peticiones de entidades sociales
8. Registrar acciones solidarias y acceder a las ya publicadas

- Las cuentas corporativas en las principales redes sociales: Twitter, Facebook e Instagram. Se realiza una publicación diaria en cada una de ellas.

Tabla 3.13.21. Número de seguidores/as en las distintas redes sociales

Plataforma	Número de seguidores
Twitter	4.924
Facebook	6.528
Instagram	4.564
Youtube	97 suscripciones

- Elaboración y envío de un Boletín Mensual a todas las personas voluntarias y empleadas del Ayuntamiento de Madrid.
- Redacción de artículos del programa.
- Participación en entrevista de difusión del programa.

Jornadas

El 5 de diciembre es el Día Internacional del Voluntariado y Voluntari@s por Madrid lleva desde el inicio del programa reuniendo ese día a voluntarios/as de la ciudad para hacer balance y divulgar las acciones realizadas, todo ello dentro de un clima de celebración. En 2020, el acto se realizó en el Palacio de Cibeles acompañados por la vicealcaldesa Begoña Villacís y el delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, José Aniorte, el Coordinador General del Área Emiliano Martín González. El Padrino de Honor, de 2020 pasó el testigo a la nombrada Madrina de Honor para 2021, Paz Padilla.