

# Memoria de actividades 2024



políticas sociales,  
familia e igualdad

**MADRID**

## MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL AREA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD. 2024

### Presentación



El año 2024 ha venido marcado por una intensa labor del inquebrantable compromiso con el bienestar de los ciudadanos de nuestra capital, especialmente aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad. Esta memoria de actividades no es solo un registro de acciones emprendidas, sino un testimonio vivo del esfuerzo, la dedicación profesional y la profunda vocación de servicio público que anima a cada uno de los trabajadores de esta Área.

A lo largo de estos doce meses, hemos sido testigos y partícipes de una administración más cercana al ciudadano, enfrentando desafíos complejos y adaptándonos a un entorno social en constante evolución. Desde la atención a las necesidades más básicas hasta el impulso de programas innovadores, cada iniciativa ha estado imbuida de un espíritu de cercanía y una firme determinación por construir una ciudad más cercana y solidaria.

Entre las acciones más significativas que han marcado este ejercicio, destaca la puesta en marcha del Plan Estratégico de servicios Sociales que está suponiendo una modernización del sistema con la implantación de un nuevo modelo que está priorizando la intervención social frente al trabajo administrativo, poniendo la prevención como eje vertebrador del trabajo, con acciones a corto y medio plazo.

La apuesta por el fortalecimiento de la red de apoyo a las familias en riesgo de exclusión social, ampliado los recursos destinados a la atención temprana, el acompañamiento socioeducativo y la aprobación del Plan de fomento de la natalidad y la conciliación, aprobado en el mes de diciembre, nos ha servido para ser más conscientes aún de que invertir en la infancia es sembrar el futuro de una sociedad más unida. Programas como el acompañamiento integral a familias monoparentales ha logrado reducir en un 15% el riesgo de pobreza, demostrando su eficacia, ofreciendo una salida a personas con muchas dificultades y brindando herramientas para construir proyectos de vida dignos.

La lucha contra la violencia de género ha continuado siendo una prioridad absoluta. En 2024, hemos consolidado y ampliado los servicios de atención integral a las víctimas, reforzando los equipos multidisciplinares y promoviendo campañas de sensibilización para erradicar esta lacra social. La puesta en marcha de nuevos puntos de información y atención descentralizados en los distritos han facilitado el acceso a recursos a más de 500 mujeres, reflejando así nuestro firme compromiso con la seguridad de las mujeres.

La atención a las personas mayores y a las personas con discapacidad ha sido otro eje fundamental de nuestra actuación. Por un lado, impulsar programas destinados a fomentar su autonomía personal, garantizando su acceso a servicios de calidad, combatiendo la soledad no deseada y disfrutando, las personas mayores de 90 años, de la gratuidad del servicio de teleasistencia, ha permitido que más de 1.200 personas mayores puedan permanecer en sus hogares con seguridad y apoyo, mejorando significativamente su calidad de vida promoviendo su participación en la vida comunitaria; por otro, ampliar un 33% las subvenciones de proyectos de atención y apoyo a la discapacidad ha mejorado las condiciones de vida de las personas que sufren algún tipo de discapacidad y ha reforzado el firme compromiso del consistorio con cualquier situación que, por sus condiciones físicas, sensoriales, intelectuales o mentales duraderas, encuentra dificultades para su participación e inclusión social.

No podemos obviar la importante labor desarrollada en el ámbito de la inclusión social de personas en situación de sinhogarismo. A través de un enfoque integral que abarca desde el fortalecimiento de los equipos de calle para una mejor atención de la emergencia hasta el acompañamiento en procesos de recuperación personal y acceso a la vivienda, hemos trabajado incansablemente para ofrecer oportunidades reales de reinserción. El desarrollo de nuevos convenios con entidades sociales ha incrementado en un 20% las plazas de alojamiento temporal y han facilitado el acceso a formación para el empleo a más de 300 personas evidencia nuestro compromiso con la dignidad y los derechos de estas personas.

La consecución de estos logros y de muchos otros que se detallan en esta memoria no hubiera sido posible sin la dedicación, la profesionalidad y la sensibilidad humana de cada uno de los trabajadores del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad. Su compromiso diario, su capacidad para escuchar y comprender las necesidades de los ciudadanos, su capacidad de adaptación ante la complejidad de las situaciones y su profunda vocación de servicio son el motor que impulsa nuestra acción y la garantía de que los recursos públicos se traducen en un impacto real en la vida de las personas.

Para este equipo de gobierno los servicios sociales son uno de los pilares fundamentales en nuestra ciudad. Reconocidos como los mejores de España, estos servicios han sido un ejemplo de eficiencia, innovación y compromiso con los más vulnerables. Además, nuestro compromiso con la excelencia y la eficiencia nos ha permitido alcanzar niveles de atención y cobertura que son un referente a nivel nacional.

Esta memoria es, por tanto, un reconocimiento explícito a su labor incansable. Cada intervención, cada gestión, cada día de su trabajo es un ladrillo en la construcción de un Madrid más cercano e inclusivo, un trabajo, a menudo silencioso, pero siempre esencial, convirtiéndose en el verdadero corazón de las políticas sociales de nuestro Ayuntamiento.



Esta memoria está repleta de datos, cifras y descripciones de proyectos; pero, en una lectura más sosegada, se puede percibir el alma de cada acción, el deseo profundo de transformar vidas, de ofrecer oportunidades y de construir una comunidad donde nadie quede atrás. El año 2024 ha sido un testimonio de que, trabajando juntos y con un firme compromiso, podemos seguir avanzando hacia un Madrid más humano y solidario.

José Fernández Sánchez  
Delegado del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad  
Ayuntamiento de Madrid



## Tabla de contenido

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| BLOQUE I. AREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD.....                               | 6   |
| BLOQUE II. ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE POLITICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD..... | 17  |
| BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA.....                                                               | 75  |
| BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA SOCIAL.....                                                        | 115 |
| BLOQUE V. ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD.....                                                               | 132 |
| BLOQUE VI. FAMILIA.....                                                                                 | 147 |
| BLOQUE VII. INFANCIA Y ADOLESCENCIA.....                                                                | 183 |
| BLOQUE VIII. EDUCACIÓN.....                                                                             | 207 |
| BLOQUE IX. JUVENTUD.....                                                                                | 238 |
| BLOQUE X. VOLUNTARIADO.....                                                                             | 260 |
| BLOQUE XI. MEJORANDO LA VIDA DE LAS PERSONAS MAYORES Y SU ENTORNO...                                    | 296 |
| BLOQUE XII. LONGEVIDAD ACTIVA Y SALUDABLE.....                                                          | 346 |
| BLOQUE XIII. COOPERACIÓN AL DESARROLLO.....                                                             | 371 |
| BLOQUE XIV. INCLUSIÓN SOCIAL.....                                                                       | 391 |
| BLOQUE XV. IGUALDAD Y DIVERSIDAD.....                                                                   | 424 |
| BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....                                  | 454 |
| LISTADO DE ACRÓNIMOS.....                                                                               | 580 |



# BLOQUE I. ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

[ÍNDICE](#)



## BLOQUE I. ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

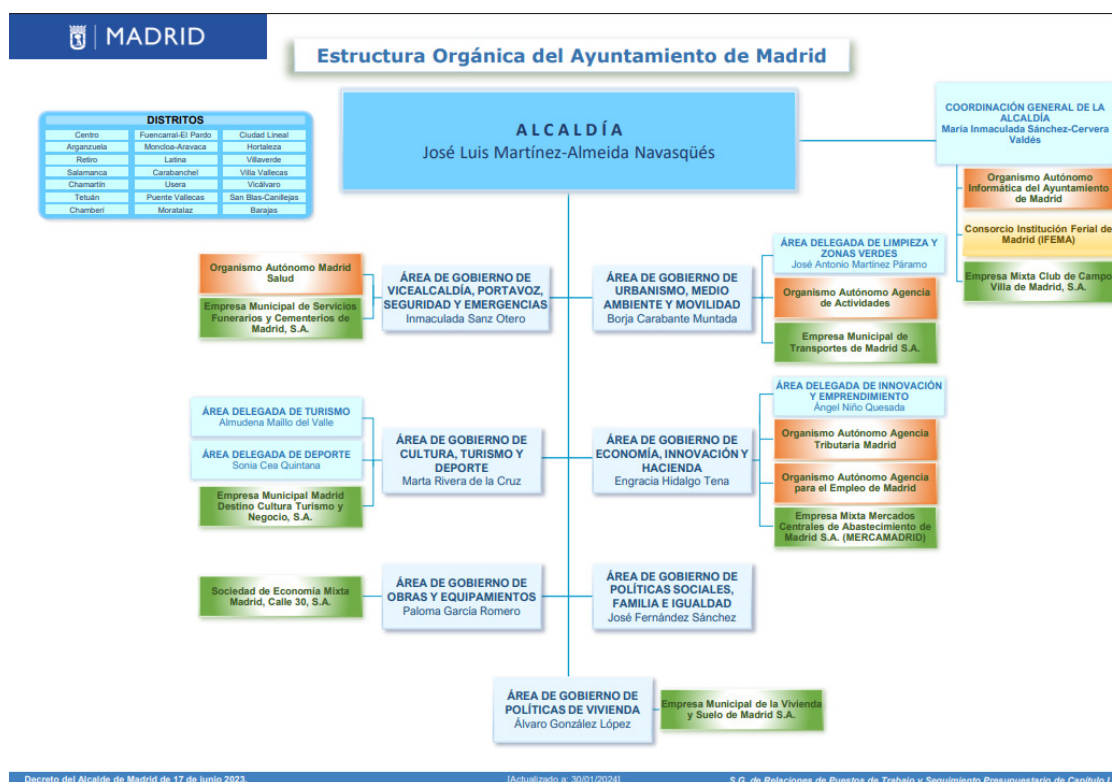
---

1.1. ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE GOBIERNO

1.2. AREA DE GOBIERNO EN CIFRAS

## BLOQUE I: AREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

El Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (en adelante AGPSFI) es el organismo que diseña y gestiona las políticas sociales municipales y de igualdad en la Ciudad de Madrid, la tercera metrópoli por tamaño de la Unión Europea. Dentro del Ayuntamiento de Madrid hay siete 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 (Decreto del Alcalde de Madrid de 17 de junio 2023).



Decreto del Alcalde de Madrid de 17 de junio 2023.

[Actualizado a: 30/01/2024]

S.G. de Relaciones de Puestos de Trabajo y Seguimiento Presupuestario de Capítulo I

Organigrama del Ayuntamiento de Madrid (30/01/2024)

### 1.1. ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE GOBIERNO

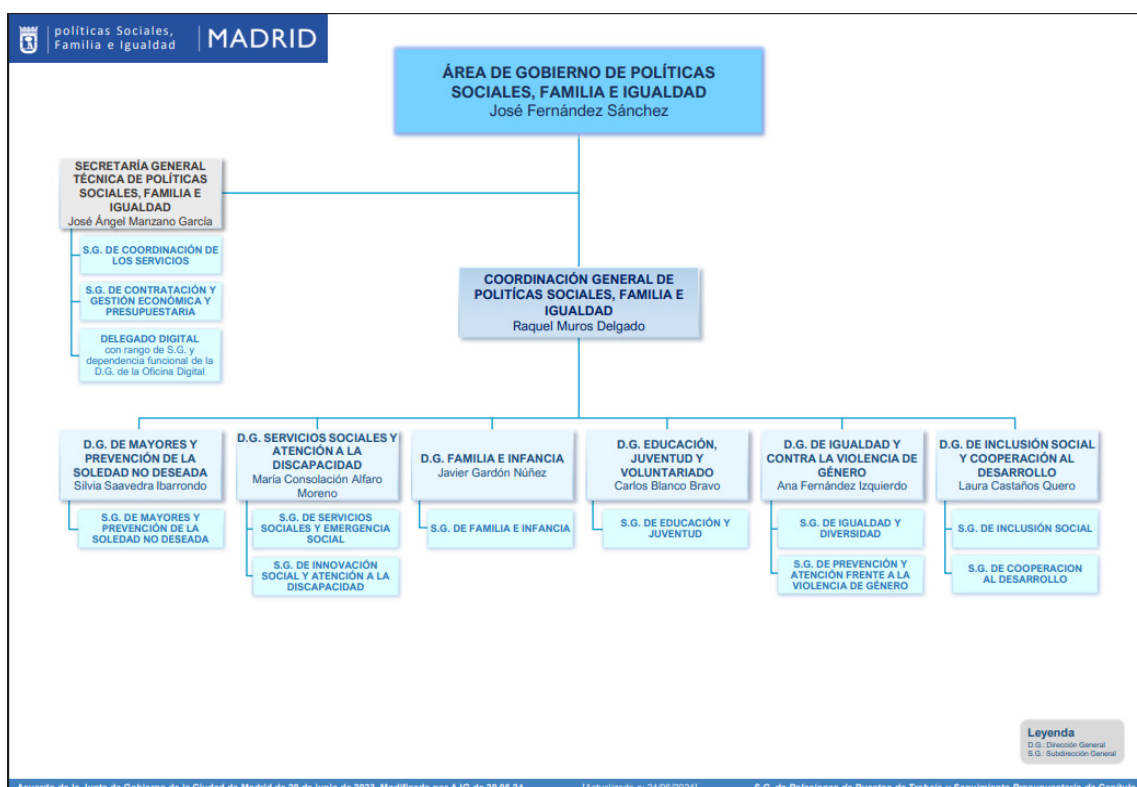
La denominación de Políticas Sociales, Familia e Igualdad responde a la sensibilidad y el compromiso explícito del Ayuntamiento de Madrid con estos tres grandes asuntos vertebradores de nuestra sociedad.

Por un lado, la necesidad de impulsar y desarrollar nuevas políticas sociales y alcanzar estrategias eficaces de apoyo a las personas más vulnerables de nuestra sociedad, apoyo a la familia como eje principal de la política social municipal, y por otro, la aspiración de garantizar la igualdad de resultados y de oportunidades independientemente de su adscripción, género e identidad.



El AGPSFI tiene encomendada la gestión de las competencias en materias relacionadas con la familia e infancia; servicios sociales; atención a mayores; inmigración; educación y juventud; promoción de la igualdad; prevención frente a la violencia de género; diversidad; atención social de emergencia; SAMUR social; voluntariado, cooperación al desarrollo y atención a la discapacidad. La sede central del Área de Gobierno se encuentra en el Paseo de la Chopera, 41 (distrito de Arganzuela, Madrid, 28045).

Desde junio de 2023 el Delegado del AGPSFI es José Fernández Sánchez., 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 AGPSFI



Organigrama del AGPSFI (junio 2023)

En el ejercicio de sus funciones, el Delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI) se encuentra asistido por dos órganos transversales: la Coordinación General (CG) y la Secretaría General Técnica (SGT).

La Coordinación General (CG) armoniza el trabajo de los órganos directivos del AGPSFI, promueve una visión estratégica y planifica las políticas sociales en el ámbito competencial del Área. Para ello, se mantienen reuniones semanales con las diferentes direcciones generales, se colabora en las relaciones instituciones del Área de gobierno con otras Áreas y organismos, y se incide en la comunicación interna a través de la coordinación del apartado "Servicios Sociales" en AYRE, así como en la proyección exterior del Área, a través de la participación en redes nacionales, internacionales y proyectos europeos."

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 a la Coordinadora General.

Dirección General de Mayores y prevención de la Soledad no deseada, promueve actuaciones para favorecer un envejecimiento generativo y un apoyo integral a través de políticas públicas de atención a las personas mayores, favoreciendo la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y distritos, además de prevenir la soledad no deseada, vulnerabilidad social, aislamiento, negligencia y/o trato inadecuado. Diseñar programas y servicios para el mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar todo el tiempo posible, apoyando a las familias que las cuidan. En definitiva, desarrollar una política de calidad de los servicios y prestaciones de atención a las personas mayores de la ciudad de Madrid.

Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, tiene el cometido de detectar, analizar y proponer herramientas de intervención para el abordaje de las necesidades sociales existentes en la ciudad de Madrid. Dirigir la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria con todas las competencias que conlleva. Gestión de urgencias y emergencias sociales, gestiona el servicio de SAMUR Social y asesoramiento y apoyo a la exclusión socio-residencial (SAER) y vulnerabilidad social, tanto en materia de prestaciones económica. Promueve la innovación social, mediante la racionalización y simplificación de los procedimientos, y provisión de nuevo métodos y técnicas profesionales, impulsando la transformación digital de los servicios sociales. Y en promover y desarrollar programas y medidas para mejora la integración social y la autonomía de las personas con discapacidad y sus familias.

Dirección General de Familia e Infancia, promueve, impulsa y coordina las políticas sectoriales de apoyo a la familia, coordinando con la red de centros y servicios dirigidos a la familia y al bienestar social de la infancia y adolescencia. Diseña y evalúa programas y servicios dirigidos a la conciliación familiar, fomentando el ejercicio positivo de las responsabilidades parentales y a la prevención y tratamiento de las situaciones de crisis familiares. Planificar estrategias y programas dirigidos al fomento de la natalidad. Favorecer la calidad de vida y potenciar las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de la infancia y la adolescencia. Prevención a través de políticas sociales y programas la desprotección, vulnerabilidad, marginación y desamparo de la familia e infancia.

Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado En materia de educación tiene el objetivo de establecer criterios y disponer los medios necesarios para hacer efectiva la participación municipal en la programación educativa. Relación con diversas administraciones educativas, para programas, servicios, escolaridad obligatoria, escolarización temprana, educación artística y la gestión de centros públicos. Programar actividades o servicios complementarios a la enseñanza en el municipio de Madrid. En materia de juventud, tiene el objeto de impulsar acciones preventivas dirigidas a mejorar la calidad de vida y la integración de los jóvenes madrileños en la vida de la ciudad, promover movimiento asociativo juvenil. También gestiona y coordina el voluntariado en

el ámbito de la ciudad, desarrollando servicios de atención y comunicación a voluntarios y entidades sociales. Y sensibilización y promoción del voluntariado.

Dirección General de Inclusión Social se ocupa de colaborar con la Comunidad de Madrid en marco del Comisionado para Cañada Real, gestionar las competencias en materia de inmigración, asilo y refugio, así como de las personas en situación de exclusión residencial personas sin hogar, sensibilización, prevención y educación frente al racismo y la xenofobia. Y desplegar actuaciones en materia de cooperación internacional al desarrollo y cooperación técnica.

Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género tiene encomendada la implementación efectiva de políticas de prevención y atención frente a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual y por pertenencia a otras etnias, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal. Colaboración institucional en proyectos europeos e internacionales relacionados con su ámbito de competencia. Establecer e impulsar los protocolos para garantizar, en el ejercicio de sus competencias y demandas específicas enunciadas para la población.

## 1.2. AREA DE GOBIERNO EN CIFRAS

El Ayuntamiento de Madrid destina una parte considerable de sus recursos a los fines del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI). En concreto, en 2024, se dispuso de un presupuesto definitivo de gastos de 339.964.557€, consiguiendo un grado de ejecución relevante en cuanto a obligaciones reconocidas del 90,61% Dicho porcentaje nos desvela el compromiso del área para articular las actuaciones previstas a favor de las personas más vulnerables de la ciudad de Madrid, realizando un importante esfuerzo para que el conjunto de recursos disponibles tuviera su concreción en prestaciones para las familias y personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social de Madrid.

Para el desarrollo de su actividad, el AGPSFI cuenta con un total de 23 edificios y locales adscritos al Área, con una superficie total de 66.714,38 m<sup>2</sup> en edificios y 46.397,75 m<sup>2</sup> en zonas verdes y forestales.

Pero somos conscientes que el mayor activo con el que cuenta nuestro Ayuntamiento son las personas que ocupan los 1.077 puestos de trabajo, y que en el día a día, desarrollan sus responsabilidades en el ámbito de los Servicios Sociales Municipales. Y para los que se han desarrollado 59 actividades formativas tuteladas por el AGPSFI en 84 ediciones, comprendidas tanto Formación General, como Formación Específica, y Sesiones Formativas, habiendo sido convocados 1.292 alumnos y alumnas.

El AGPSFI mantiene, además, una intensa actividad administrativa para la correcta ejecución de nuestras funciones y para facilitar el escrutinio público de nuestro trabajo. Entre los datos que podríamos destacar para dimensionar esta actividad sería la elaboración de 419 informes para asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de

distrito; 14 informes para dar respuesta a cuestiones del Consejo de proximidad de los Distritos de Madrid, tramitación de 43 solicitudes de acceso a información pública, 137 peticiones de información a grupos políticos y la gestión de 11 sugerencias y/o reclamaciones. Nuestra oficina auxiliar de registro realizó un total de 116.625 anotaciones, a lo que se señala que la mayoría de estas corresponden a la Ley de Dependencia.

En materia de régimen jurídico, se han aprobado un total de 306 expedientes de justificación de subvenciones, recabando la firma de 339 elevaciones de propuestas de justificación y reintegros formulados al Delegado del Área. Se han elevado 144 propuestas de acuerdo con la Junta de Gobierno y 0 propuestas de acuerdo a la Comisión Permanente Ordinaria del Área y al Pleno del Ayuntamiento. Se han sustanciado, realizando mensualmente la tarea de preparación de documentación necesaria para el estudio de dichos asuntos, un total de 98 iniciativas ante la citada Comisión.

En materia de contratación, se han tramitado 190 expedientes de contratación, que supusieron un gasto plurianual de 441.377,381 €, ascendiendo el gasto en 33.318.295 €. en el 2024

El importe total de la subvención concedida al municipio de Madrid por parte de la Comunidad de Madrid asciende a 7.492.456,91 €, distribuido en diferentes proyectos dirigidos a Familias, Infancia, Educación y Mayores entre otros.

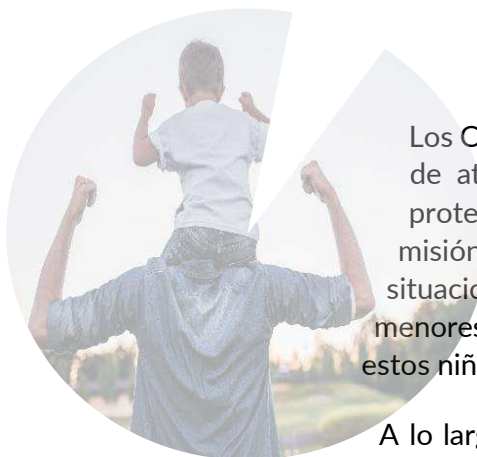


## Madrid traspasa fronteras

En el año 2024, se ha continuado con nuestra vocación internacional a través de redes europeas de ciudades como Eurocities, European Social Network, la Asociación Internacional de Ciudad Educadoras AICE o la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con personas sin hogar, además de colaborar con otras administraciones responsables de servicios sociales en programas e intercambios de buenas prácticas con ciudades de otros países.

## Madrid cuida de sus mayores

Desde el Ayuntamiento de Madrid se promueve la independencia y autonomía personal a través de atenciones básicas individuales y/o domésticas en el domicilio que mejoren la calidad de vida de sus mayores, permitiéndoles continuar en su entorno familiar, para ello se ha dispuesto un incremento en el presupuesto del 2024 llegando a 194.608.004,53€ para abordar las necesidades de 86.322 personas atendidas de más de 65 años, que representan el 11,86% de la población de mayores en la ciudad de Madrid. En relación con el perfil atendido, la edad media de las personas usuarias del servicio se mantiene igual que en años anteriores, en 85 años. Por otro lado, las personas mayores de 80 años que viven solas y reciben el servicio, representan el 37,24% del total.



## Madrid con la infancia

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 tratamiento de las situaciones de riesgo grave y presunto desamparo de menores de 18 años, y prestan una atención especializada a estos niños, niñas y adolescentes y a sus familias.

A lo largo del año 2024, los CAI han atendido a un total de 32.086 personas pertenecientes a 8.109 familias. Del total de personas atendidas, 13.453 (41,9%) son menores de 18 años y 18.633 (58,1%), personas adultas. Si bien el grupo de menores de 7 años tiene también una importante representación (23,4%). Los tipos de familias mayoritarias son la nuclear y la monoparental mujer (36,2% y 30%, respectivamente).

## Madrid con las familias

Se destaca el reto asumido de la puesta en marcha de un **nuevo modelo de atención integral a las familias**, las **Casas Familias**. Propuesta innovadora cuya pretensión es la de reunir diferentes recursos municipales dirigidos a familias, infancia y adolescencia, ubicándolos en un edificio municipal **polivalente y versátil**, que permite su **uso compartido** y garantiza una **atención más integrada a las familias**.

El Ayuntamiento de Madrid, consciente del bajo índice de natalidad y del envejecimiento demográfico de la ciudad, se propone frenar este proceso mediante la creación del Plan Estratégico de Protección de la Maternidad y Paternidad y de Fomento de la Natalidad y la Conciliación en la ciudad de Madrid 2024-2029, aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno el 19 de diciembre de 2024.

Durante el año 2024, el Servicio de Conciliación y Apoyo a las Familias con Menores (SERCAF-Menores), atendió a un total de 1.616 menores, de los cuales 784 niñas y 832 niños, pertenecientes a 1.176 familias. Con un presupuesto de 3.279.099,24€.

Los Centros de Apoyo a las familias (CAF) han atendido a un total de 42.491 personas en todos sus servicios. De ellas 13.530 personas (31,8%) han sido atendidas en los **servicios de atención a familias** (orientación social, atención psicológica, asesoramiento jurídico, atención y prevención en las relaciones de violencia en la familia, mediación familiar y espacio de relación para familias con niños y niñas de 0 a 6 años).

## Madrid con los jóvenes

Durante el 2024, se han alcanzado de forma online y a través de nuestras redes sociales un total de 4.150.730 interacciones e impresiones de usuarios-as, que refleja la efectividad de las estrategias digitales implementadas, así como la capacidad de conectar y resonar con una amplia audiencia de jóvenes.



A través de la Red Municipal de Oficinas de Información juvenil, se han atendido 1.330.901 personas de los 21 Distritos. Se han gestionado 6.797 citas para Carné Joven., se han realizado 569 acciones informativas y de asesoramiento consiguiendo un alcance de 9.995 personas en atención presencial en las Oficinas de Información Juvenil. Y fuera de las oficinas Juveniles se han desarrollado 1.008 acciones presenciales con una participación de un total de 35.896 personas distribuidas en diferentes acciones: 439 acciones formativas con 11.602 asistentes en presencial y on-line, así como 390 acciones de empleo con 3.013 participantes.

## Madrid solidaria



Madrid  
es solidaria

El voluntariado en nuestra Ciudad cada vez es más relevante, incrementándose este 2024 a un volumen de participación de 20.430 personas, de las cuales 13.715 son

mujeres, 6.713 hombres y 2, que no se identifican con ninguno de los dos. Durante este año se han dado de alta 1.527 personas voluntarias nuevas, las bajas voluntarias fueron 189 y las bajas por defunción 56. En cuanto al perfil de voluntarios, se mantienen el porcentaje de mujeres voluntarias con respecto a otros años anteriores (67,13%). El grupo más numeroso es el que cuenta con más de 65 años (28% del total), seguido por los de entre 25 y 34 años, y los de entre 35 y 44, ambos con cifras similares (19% y 18%). La presencia de personas voluntarias de 65 o más años es de 304 personas en los 91 **centros municipales de mayores**, siendo la acción más significativa (42,6%).

## Madrid: ciudad comprometida con la mejora de los servicios sociales

En el 2024, la red municipal cuenta con 40 Centros de Servicios Sociales y 5 Comunitarios, y 1.109 profesionales, tanto personal directivo, profesionales del trabajo social, técnicos de acogida e integración social, auxiliares de servicios sociales, personal administrativo y personal de oficios de servicios internos. Concretamente los servicios de Atención Social Primaria cuentan con 692 trabajadoras y trabajadores sociales lo que significa una ratio de un titulado para atender a 5.001 madrileños y madrileñas.

En el año 2024 se ha atendido a 464.789 personas, siendo un 15,15% las personas que han acudido por primera vez a los servicios sociales (70.759 personas).

Cada año se destina una gran cantidad de recursos y dedicación por mantener la calidad de los servicios prestados, consiguiendo una valoración del 8,2 sobre 10 en el 2024

Los distritos en los que se ha atendido a mayor número de personas son Carabanchel, Latina y Puente de Vallecas., encabezando estos distritos el ranking como años anteriores, observando una tendencia al alza, llegando a valores similares al año 2020.

En el año 2024 se han celebrado 441.611 entrevistas. En relación con el año 2023, en el que se atendieron presencialmente el 56,76 % de las citas, en este año se ha reforzado la atención presencial, alcanzando un 61,14% del total de entrevistas realizadas.



En el 2024, el 48,58% de las personas atendidas desde los Centros de Servicios Sociales son mayores de 65 años, principalmente con demandas relativas a dependencia, ayuda a domicilio y teleasistencia, siendo significativo el porcentaje de personas mayores de 80 años atendidas, el cual es el 34,63% del total.

## Madrid no deja a nadie atrás

Los servicios sociales municipales tienen una tasa de cobertura del 13.43 %, con respecto a la población global de la ciudad de Madrid, este dato ha supuesto un incremento del 7% respecto al año anterior. Si se analiza la población extranjera que representa el 18,98 % de los residentes en Madrid a 1 de enero de 2024, a lo largo del año se han atendido al 29,22% de extranjeros.

Se observa una modificación del perfil de personas que acuden a servicios sociales, siendo una población cada vez más joven y familias monoparentales, incluso se ha detectado un crecimiento del porcentaje de hombres como demandantes de servicios Sociales, llegando a ser este año 2024 del 41%.

Cabe destacar que desde SAMUR Social y Emergencia Social, se han atendido 76.895 llamadas telefónicas en intervención social de emergencias, 15.433 atenciones en Central SAMUR Social y un volumen de 19.508 personas atendidas Y 3.428 personas precisaron de una respuesta de emergencia social inmediata por encontrarse en situación de riesgo y/o vulnerabilidad social.

En el 2024 como en años anteriores entre los meses de noviembre y marzo se activa la Campaña Municipal Contra el Frío gestionada por SAMUR Social, donde se ofrece alojamiento nocturno, manutención, atención sanitaria básica y acompañamiento social, fueron atendidas 1.890 personas, con una edad media que se sitúa entre los 40,2 años, siendo el 30,60% de origen español y 69,40% de nacionalidad extranjera, concretamente en su mayoría de nacionalidad marroquí, seguida de peruana y colombiana.

Desde la Oficina Municipal para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual y desarrollo (OVIDI) se ha realizado 760 atenciones Y en el Programa de Respiro Familiar dirigido a los hogares que tienen una persona afectada por daño cerebral sobrevenido o personas con discapacidad intelectual, física y orgánica, a lo largo del 2024 se han beneficiado 1.166 personas de las actividades como participantes, y 1,827 beneficiarios indirectos entre familiares y personas cuidadoras.

En el 2024 a través de la *Prestación de Alojamiento Alternativo* dirigida a población en situación de exclusión socio residencial por pérdida de vivienda habitual, ha ofrecido una oferta diversificada de servicios y programa a un total de 1.378 personas, de las cuales 943 eran personas adultas (421 hombres y 522 mujeres) y 435 menores a (215 niños y 220 niñas).

La Ciudad de Madrid a lo largo de casi 80 años señala el Centro San Isidro que continúa ofreciendo una alta capacidad para atender a personas sin hogar, contando con 243 plazas

de acogida, 60 plazas de centro de día y 25 de pensiones o viviendas compartidas. En este 2024 se han atendido a 562 personas, siendo 25,44% mujeres y un 74,56% hombres.

Además, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de las personas sin hogar centros como el Centro de Acogida La Rosa con un presupuesto de 2.088.017,56€, donde se han atendido a 180 personas; o el Centro de Acogida Juan Luis Vives que con un presupuesto de 2.423.550,22 € han atendido a 293 personas sin hogar.

## Madrid por la Igualdad y la Diversidad

A lo largo del 2024 se han desarrollado proyectos de cooperación institucional para abordar las principales brechas de género en la ciudad de Madrid, impulsando tres 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

## Madrid Violencia cero

En el 2024, bajo el *Proyecto de violencia cero* en Madrid, se ha intervenido en 60 centros educativos y 16 colegios concertados en un total de 16 distritos de la ciudad de Madrid, con una asistencia de participantes en el ámbito educativo de 19.258 personas. Este proyecto desarrolla una acción coordinada con servicios municipales que intervienen en el ámbito educativo, tales como Agentes Tutores de Policía Municipal de Madrid y profesionales de los Centros Municipales de Salud Comunitaria, impartiendo los diferentes contenidos disponibles en la plataforma digital [www.violenciacerero.es](http://www.violenciacerero.es) donde se accede a información, recursos didácticos y audiovisuales que facilitan la actuación del profesorado o de profesionales de la educación formal y no formal, que trabajan con niños, niñas, adolescentes y jóvenes, así como de las familias.

## Madrid innovadora

Desde el Ayuntamiento de Madrid se crean herramientas que nos permiten desarrollar políticas sociales y comunitarias a la medida de las necesidades detectadas en la población, como el estudio demoscópico longitudinal en el tiempo denominado "Panel de hogares de la ciudad de Madrid" con el que se analiza la situación sociodemográfica y las variaciones en el tiempo de los hogares para orientar su actuación dentro del ámbito de las competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad. Los resultados de este estudio se publican en el Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid, permitiendo su descarga para cualquier investigación o divulgación de los mismos.



# BLOQUE II. ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

[ÍNDICE](#)

## **BLOQUE II. ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD**

### **2.1. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD**

### **2.2. ACTIVIDAD TRANSVERSAL**

- 2.2.1. Proyectos desarrollados con la involucración de varias DDGG
- 2.2.2. Planes Inter Áreas de Gobierno que se alimentan desde el AGPSFI
- 2.2.3. Convenios y Protocolos de colaboración promovidos desde Coordinación General

### **2.3. ACTIVIDAD INTERNACIONAL**

- 2.3.1. Eurocities
- 2.3.2. European Social Network (ESN)
- 2.3.3. Asociación Internacional de Ciudades Educadoras (AICE)
- 2.3.4. Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan por las Personas Sin Hogar (FEANTSA)
- 2.3.5. Innovation for Politics Institute Premios 2024

### **2.4. ACTUACIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD**

### **2.5. GUÍA DE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES Y EDUCATIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

### **2.6. PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL INTEGRAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES: "SociALMAdrid"**

### **2.7. OTRAS ACTUACIONES DEL AGPSFI**

- 2.7.1. Boletín Informativo diario
- 2.7.2. AYRE: Área de actividad en Servicios Sociales
- 2.7.3. Reuniones de Coordinación con las Direcciones Generales y con entidades

### **2.8. TRANSVERSALIDAD DE GENERO**

- 2.8.1. Impulso de la aplicación del principio de igualdad en la gestión y acción municipal.
- 2.8.2. Desarrollo de proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género en la ciudad de Madrid.
- 2.8.3. Realización de los informes de impacto de género que acompañan al presupuesto municipal

### **2.9. INNOVACIÓN SOCIAL**

- 2.9.1. Cuadro de mando (CdM) del AG Políticas Sociales, Familia e Igualdad
- 2.9.2. Panel de Hogares
- 2.9.3. Proyecto Piloto de Investigación de Acompañamiento Social

### **2.10. SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA**

## **BLOQUE II: ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD.**

---

### **2.1. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE GOBIERNO**

En el ejercicio de sus funciones, el Delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI) 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 AGPSFI, promueve una visión estratégica y planifica las políticas sociales en el ámbito competencial del Área. Para ello, se mantienen reuniones semanales con las diferentes direcciones generales, se colabora en las relaciones instituciones del Área de gobierno con otras Áreas y organismos, y se incide en la comunicación interna a través de la coordinación del apartado “Servicios Sociales” en AYRE, así como en la proyección exterior del Área, a través de la participación en redes nacionales, internacionales y proyectos europeos.

Asimismo, la CG asume la representación técnica del Área en diversos planes de la ciudad, como la Estrategia de Transformación Digital y el Programa de Patrocinio, participa en diversos consejos, como el Consejo Rector del IAM, el Consejo Social de la Complutense, el Consejo Local de Turismo o el Foro por Madrid, así como impulsa y coordina el desarrollo de Convenios de colaboración con otras áreas municipales y entidades sociales.

### **2.2. ACTIVIDAD TRANSVERSAL**

#### **2.2.1. Proyectos desarrollados con la involucración de varias Direcciones Generales**

El AGPSFI cuenta con varias estrategias que estructuran sus programas y servicios de forma integrada, incluyendo actuaciones de varios ámbitos, tanto del Área y distritos como de otras Áreas municipales.

Estas son:

- Estrategia DIGNITAS 2022-2027, sobre prevención y atención a personas en situación de Sinhogarismo.
- Estrategia contra la Soledad no Deseada (2023-2027).
- Plan Estratégico de protección de la maternidad y paternidad y de fomento de la natalidad y la conciliación en la ciudad de Madrid (2024-2029).
- IV Plan Local de Infancia y Adolescencia, en elaboración el siguiente.
- IV Plan Estratégico de Igualdad, en elaboración el siguiente.

La información sobre estas estrategias se explica en los apartados temáticos correspondientes.



### 2.2.2. Planes Inter Áreas de Gobierno que se alimentan desde el AGPSFI

El AGPSFI participa en varias estrategias municipales, en las que las actuaciones de ámbito social son fundamentales. Desde la CG se asume la representación técnica del Área en diversos planes de la ciudad:

- **Programa anual de Patrocinios 2024**

Impulsado y gestionado por Coordinación general de Alcaldía, se desarrolla un programa anual con el objetivo de fomentar y fidelizar los patrocinios y la colaboración empresarial en la actividad municipal.

En el Programa 2024 se ha incluido una actuación del AGPSFI: “Navibus, para mayores en compañía”.

- **Programas de Aprendizaje-Servicio**

El programa de “Aprendizaje-Servicio” es “una metodología pedagógica que aplica los conocimientos y habilidades adquiridos en los centros educativos a la resolución de problemas de la comunidad en la que se ubican esos centros, de forma que los miembros de la comunidad reciben un servicio que mejora su calidad de vida, a la vez que los estudiantes tienen la oportunidad de poner en práctica y dar un contenido social a los conocimientos académicos, facilitando la adquisición de nuevas enseñanzas y el desarrollo de competencias y valores”.

El AGPSFI participa en esta iniciativa desde sus comienzos, apoyando esta novedosa metodología que beneficia tanto al estudiante como a la comunidad y, por tanto, hay un aprovechamiento recíproco que tiene un efecto directo en el compromiso cívico, la responsabilidad social, entre otros, promoviendo una ciudadanía más implicada en la comprensión y solución de los problemas de la comunidad.

En el año 2024 se han desarrollado varios proyectos:

- **“Moving music with service-learning for children”**, de la Universidad Complutense de Madrid, en el Programa de apoyo extraescolar y conciliación familiar y laboral “Quedamos al salir de clase”, de la DG de Familias, Infancia, Educación y Juventud.
- **“STOP Hipertensión”** de la Universidad Complutense de Madrid con la DG Mayores y prevención de la soledad no deseada, para su desarrollo en varios Centros Municipales de Mayores.
- **“Cine en compañía”**, de la Universidad Complutense, con la DG Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, en concreto en el Centro de Acogida San Isidro.
- **Convenios y Protocolos de colaboración promovidos desde Coordinación General**

Desde la Coordinación General se han impulsado y firmado una serie de Convenios/Protocolos que redundan en el beneficio de la ciudadanía dentro del

ámbito social del Ayuntamiento. Durante el ejercicio 2024 se firmaron los siguientes:

✓ Convenio entre el AGPSFI y el Organismo Autónomo Madrid Salud

Tras la positiva experiencia del Convenio 2021-2023 con Madrid Salud, el 20 de marzo del 2024 se suscribió un nuevo Convenio de *colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el Organismo Autónomo Madrid Salud en materia de políticas sociales, familia e igualdad, salud pública, prevención y promoción de la salud y adicciones.*

Con el objetivo común de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, y en especial, de aquellos colectivos sociales en situación de vulnerabilidad, ambas partes se han comprometido a la coordinación sociosanitaria, la atención integral e integrada y el enfoque de atención centrado en la persona y la comunidad, los enfoques preventivos y asistenciales complementarios que integren lo biopsicosocial, así como el trabajo basado en la evidencia, la evaluación y la gestión del conocimiento.

Los ámbitos de colaboración son los siguientes:

- a) Atención a las personas con adicciones o en riesgo y sus familias,
- b) Prevención de la Soledad no Deseada,
- c) Promoción de la igualdad y prevención y atención frente a la violencia machista,
- d) Atención a familias en situación de vulnerabilidad,
- e) Fomento de la salud pública en los servicios municipales,
- f) Promoción del bienestar emocional,
- g) Promoción del envejecimiento activo,
- h) Atención a personas LGTBI,
- i) Atención a mujeres en recursos específicos de igualdad y frente a la violencia machista,
- j) Protección de la maternidad y la paternidad y fomento de la natalidad y la conciliación,
- k) Atención a adolescentes y jóvenes,
- l) Apoyo a la intervención de personas propietarias de animales de compañía,
- m) Emergencias Sociales.
- n) Atención a jóvenes extranjeros no acompañados en situación de vulnerabilidad.
- o) Atención a personas de origen inmigrante y solicitantes de protección internacional en situación de vulnerabilidad.
- p) Atención a personas en situación de Sinhogarismo, que se encuentran en situación de calle o acogidos/as en los diferentes recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

Y para lo cual, ambas partes, a lo largo de año, han intercambiado informaciones sobre programas, servicios o actuaciones de la otra parte que puedan ser de interés, tanto a personas usuarias como a entidades relacionadas, así como a través de los medios de comunicación propios, han potenciado la colaboración entre profesionales pertenecientes a ambas instituciones, a nivel de apoyo a la gestión y

atención de casos, organización de actividades grupales y comunitarias conjuntas, así como coordinación de redes.

✓ Convenio entre el AGPSFI y la Agencia para el Empleo (AE)

Con fecha 19 de abril del 2024, se suscribe el Convenio de colaboración con la Agencia para el Empleo en materia de políticas sociales y empleo, con el fin de coordinar acciones mutuas en aras a la inclusión social y laboral de la población madrileña.

Este convenio integra los contenidos de dos convenios anteriores; uno relacionado con la inserción laboral de jóvenes, y otro para mejora del empleo e inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género.

Entre las actuaciones más relevantes, se encuentra la puesta en marcha del programa “Camino al Empleo”, de información, asesoramiento e intermediación laboral, en 2024, en cinco Centros de Servicios Sociales y dos Agencias de Proximidad.

Por otra parte, se intensifican las actuaciones de mejora de la formación y empleabilidad de los jóvenes, con la creación de “Puntos de Empleo” en los Centros Juveniles, así como la atención preferente a mujeres víctimas de violencia de género. Además, se desarrollan formación para la mejora de la empleabilidad e intermediación laboral dirigidas a población inmigrante, personas sin hogar, y personas con discapacidad.

El AGPSFI colabora en la difusión de los programas de formación y mejora de la empleabilidad, así como la derivación de personas usuarias a la AE.

✓ Protocolo con la Fundación Nantik Lum e ING

El 22 de julio de 2024, se lleva a cabo la firma del protocolo de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid, ING y la Fundación Nantik Lum, con una vigencia de cuatro años, para dar continuidad a los proyectos de salud financiera que las tres instituciones desarrollan de manera conjunta en diferentes recursos municipales del área social. En concreto, el acuerdo contempla ampliar el alcance de estos programas de asesoramiento y acompañamiento gratuito en materia de educación financiera: se mantendrán en los centros de servicios sociales, en los centros de mayores y en los espacios de igualdad y, como novedad, beneficiarán también a los usuarios y profesionales de los centros juveniles del Consistorio.

Con este protocolo se pretende apoyar a personas en situación de vulnerabilidad a realizar una mejor gestión de su economía personal aumentando su capacidad para mejorar la calidad de vida a través de la toma de decisiones informadas impulsando la autonomía económica.

Durante el ejercicio 2024 ya se han realizado diversas sesiones en espacios de igualdad y en el centro juvenil Chamberí.

✓ Protocolo con el Colegio Notarial de Madrid

En octubre 2024, se firma el Protocolo de colaboración institucional con el Colegio Notarial de Madrid para la asistencia notarial gratuita a los usuarios de los centros municipales de mayores, los centros juveniles y los espacios de igualdad del Ayuntamiento de Madrid. Con este protocolo se permitirá al Consistorio madrileño ofrecer seguridad jurídica a personas que demandan una orientación de calidad en la toma de decisiones importantes para el desarrollo de sus vidas y proyectos.

A través del programa 'Espacio Notarial', se desarrollará con periodicidad mensual los próximos cuatro años, en los centros municipales charlas de formación grupal en materia de asistencia notarial dirigida a personas mayores, jóvenes y mujeres con el fin de ofrecerles una información práctica y veraz. En concreto, en las sesiones se abordarán cuestiones de interés como: testamentos; herencias; poderes preventivos; matrimonio y parejas de hecho; guarda de menores; discapacidad; vivienda; hipotecas; emprendimiento empresarial o los pactos convivenciales.

✓ Protocolo con la Fundación Parques Reunidos

En octubre 2024, se firma el Protocolo junto a la Fundación *Parques Reunidos* con el objetivo de prevenir la exclusión social de personas en situación de vulnerabilidad mediante el fomento del ocio saludable e inclusivo. Con este acuerdo, ambas instituciones potencian la socialización y el acceso a alternativas de recreo a usuarios de distintos recursos del área social del Ayuntamiento de Madrid.

Tiene una vigencia de cuatro años durante la cual se impulsa el intercambio de experiencias y la involucración conjunta en iniciativas encaminadas a la inclusión social y la educación, a través de visitas grupales y guiadas a complejos de entretenimiento del grupo Parques Reunidos como el Parque de Atracciones, *Faunia* o el Parque Warner Madrid, entre otros. En ellas, participan menores en situación de exclusión social a los que el Ayuntamiento ofrece apoyo en la Residencia Internado San Ildefonso, mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos atendidos en alojamientos protegidos del Consistorio, así como personas sin hogar de los centros de acogida municipales. Igualmente, pueden participar de estas actividades personas con discapacidad intelectual usuarias de la Oficina Municipal de Vida Independiente y usuarios de los centros de mayores municipales, entre otros, contando con el apoyo de Voluntarios por Madrid.

✓ REDCISS.

La Red de Grandes Ciudades para la mejora de los Servicios Sociales (REDCISS) se conformó a iniciativa de Madrid y Barcelona, tras la trayectoria de colaboración técnica, en especial a partir de 2020, coincidiendo con la pandemia.

Por ello, y aprovechando la reflexión que se estaba llevando en el Ayuntamiento de Madrid vinculada al Nuevo Modelo de Servicios Sociales, en las jornadas celebradas en octubre de 2022, se invitó a participar a las 10 ciudades capitales más pobladas de España en una mesa de trabajo, reuniendo a responsables de Servicios Sociales de los Ayuntamientos de Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Murcia, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, además de Madrid. En ese momento nació REDCISS como red de ciudades.



Durante el año 2024, y tras el “traspaso de Cartera” realizado por Madrid tras asumir el liderazgo durante 2023, ha sido Barcelona quien asumió la Presidencia y Secretaría técnica de la REDCISS con la coparticipación de Valencia. En 2024 se ha realizado un total de 5 encuentros virtuales donde se han tratado temáticas como las prestaciones económicas municipales, la ética asistencial en servicios sociales, sinhogarismo y trabajo comunitario.



El Encuentro anual presencial de la REDCISS, previsto para los días 21 y 22 de noviembre en Valencia, tuvo que posponerse debido desgraciadamente a los efectos de la DANA. Madrid, y todas las ciudades de la Red, trasladamos todo nuestro cariño, solidaridad y disposición a Valencia, que agradeció a su vez en todo momento sentir la cercanía de todas las ciudades de la Red.

Como consecuencia, la sesión final 2024 se realizó online y Barcelona presentó el informe de actividad anual de la red y cedió a Valencia el liderazgo y el encuentro anual se celebró finalmente en febrero del 2025, los días 6 y 7 en Valencia y centrado en el papel de los Ayuntamientos en la emergencia residencial. Además, la Jornada sirvió para dar la bienvenida a Alicante a la REDCISS.

## 2.3. ACTIVIDAD INTERNACIONAL

Nuestra vocación internacional se ha mantenido e intensificado en el año 2024, articulándose, como en años anteriores, a través de la participación en redes europeas de ciudades y otras administraciones responsables de servicios sociales, colaboración en programas de organismos internacionales e intercambios de buenas prácticas con



ciudades de otros países. Por otra parte, hemos trabajado en la presentación de varios premios o reconocimientos internacionales, llegando a ser finalistas en un premio a nivel europeo.

Participación en redes internacionales

### 2.3.1. EUROCITIES

Es una red de 200 ciudades de 38 países europeos, representando a 130 millones de personas, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida a través del intercambio de experiencias y programas, realizando un trabajo de incidencia ante las instituciones europeas.

Madrid es miembro de esta red, y desde el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad participamos activamente.



A lo largo de 2024 hemos participado en diferentes actividades:

- **Colaboración en el sexto Informe sobre “Ciudades Integradoras”.** El informe reúne las mejores prácticas de más de 30 ciudades sobre cómo están impulsando la integración en su calidad de responsables políticos, proveedores de servicios, empleadores y compradores de bienes y servicios.
- **Participación en el Laboratorio de Innovación Social (Social Innovation Lab)** en el mes de septiembre en Turín, donde la jefa del Departamento de Gestión y Prestaciones en la atención social presentó el Servicio de Intermediación y de Alojamiento alternativo.
- Participación en el **Grupo de Trabajo sobre Infancia y Juventud**, en diversas actividades:
- Seminario de “Aprendizaje Mutuo” en Gante (mayo 2024) sobre: “Estrategias municipales para la inclusión social: Aplicación de la Garantía Infantil”, con la asistencia de dos técnicas de la DG Educación, Juventud y Voluntariado.
- **Presentación sobre “La coordinación en el Sistema de protección a la Infancia”** en el Ayuntamiento de Madrid (octubre 2024) en las sesiones de “Coffee Chat” online mensuales, que se han establecido desde septiembre.





### 2.3.2. European Social Network (ESN)

Esta red europea está integrada por administraciones públicas responsables de servicios sociales tanto a nivel nacional, como regional y local, así como representantes de entidades sociales, y reúne a un total de más de 160 miembros de 35 países con el objetivo de ser una plataforma de intercambio internacional para los servicios sociales locales y regionales.

A lo largo del 2024 hemos participado en varios estudios, grupos de trabajo y webinars de intercambio de experiencias y presentación de buenas prácticas.

- Participación en el XXXII Congreso Europeo de Servicios Sociales (“Co-creando el futuro de los Servicios Sociales”), organizado por esta red especializada en políticas sociales, en Amberes (Países Bajos), al que asistieron casi 700 representantes de diferentes países y organizaciones públicas y privadas. En este evento, la **DG Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad** **presentó la Oficina para la Vida Independiente para personas con Discapacidad Intelectual, OVIDI**.
- Participación en el Grupo de trabajo sobre “Transformación y Resiliencia en los Servicios Sociales” con la presentación de la ponencia sobre “La Inteligencia Artificial en la detección de la soledad no deseada en personas mayores”, a cargo del **Delegado Digital del AGPSFI**, en Roma, Marzo del 2024.
- Participación en el webinar: “Building Resilient and Adaptable Child and Family Services”, con la presentación, a cargo de la **Vocal Asesora de Coordinación General**, de la ponencia “Reaching the needs of vulnerable families: the challenge of an integrated approach”, en abril del 2024.
- Participación en la Smart City Expo, en Barcelona (noviembre, 2024) con la presentación de la **Estrategia de transformación digital en Servicios Sociales, a cargo del Delegado Digital del AGPSFI**.
- Colaboración en el estudio sobre violencia contra los niños, por parte de la DG Familia e Infancia en el marco del “**Proyecto Side by Side**”, **coordinado por ESN**.
- Finalmente, en noviembre asistimos a la ceremonia de entrega de Premios Europeos de Servicios Sociales, ESSA 2023, en Lisboa (Portugal), con el fin de presentar la sede de Madrid para la celebración de la edición 2025 de dichos premios. La **Delegación madrileña estuvo encabezada por el Delegado del AGPSFI y la Coordinadora General**.



### 2.3.3. Asociación Internacional de Ciudades Educadoras (AICE)

En el año 2024 se ha reactivado nuestra participación en esta red, que reúne a gobiernos locales de todo el mundo comprometidos con los principios de la “Carta de Ciudades Educadoras” que asumen su responsabilidad de educar y transformar la ciudad en un espacio de respeto a la vida y la diversidad. Además de presentar la experiencia del programa de la DG Educación, Juventud y Voluntariado “Madrid, Un Libro Abierto” al



XVII Congreso Internacional de la AICE “Sostenibilidad, innovación e inclusión en la ciudad educadora”, en mayo del 2024 en Curitiba (Brasil), seleccionada para su presentación en el Foro de proyectos innovadores, participando a su vez en la Asamblea anual.

### 2.3.4. FEANTSA (Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con las Personas Sin Hogar)

Madrid es miembro de esta Federación Europea de organizaciones que trabajan en el ámbito del sinhogarismo. Esta red comenzó su andadura en 1989 y reúne a más de 130 organizaciones sin ánimo de lucro y algunas administraciones locales que apoyan a las personas sin hogar en Europa. Cuenta con miembros de 30 países, incluidos 28 Estados miembros. Como ayuntamientos están Madrid, Barcelona y Lyon. Se participa regularmente de sus reuniones online.

En 2024, desde la DG Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, se ha participado en un proyecto denominado: “Recuentos puntuales de personas sin hogar en las ciudades de la UE”, patrocinado por la Comisión Europea, con el objetivo de identificar una definición operativa común de las personas sin hogar.

### 2.3.5. Innovation for Politics Institute- Premios 2024

En el año 2024 hemos presentado el proyecto del “*Centro Beatriz Galindo para mujeres en situación de exclusión social*”, habiendo sido seleccionados como finalistas.

Con motivo de esta nominación, representantes del DG Inclusión Social y Cooperación al desarrollo,



junto con la DG, asistieron, el 2 de mayo en Barcelona, a la Ceremonia de entrega de premios, así como se participó en una mesa de debate explicando dicho proyecto.



Finalmente, hay que señalar que a lo largo del 2024 se han recibido varias visitas de Delegaciones de otros países o ciudades que desean conocer los servicios y programas del Ayuntamiento de Madrid, así como para intercambiar experiencias:

- Visita de una delegación de **Jueces Chilenos** para conocer un Centro de Apoyo a la Familia y el Punto de Encuentro Familiar, en el marco del curso de formación “Derecho de Género”, organizado por la Universidad de Jaén e Instituto de Estudios Judiciales (**Chile**), febrero 2024.
- Visita de una delegación de 13 funcionarios de diferentes departamentos de la municipalidad de **Sao Paulo (Brasil)**, para conocer el funcionamiento del SAMUR Social, junio de 2024.
- Visita de una delegación de **Gumi (Corea del Sur)** para conocer diferentes programas sociales. Se visitó el centro de Servicios Sociales de Arganzuela, junio 2024.
- Visita de una delegación de congresistas norteamericanos del estado de **California (USA)**, para conocer programas de atención a personas sin hogar. Se visitó el Centro de Acogida Puerta Abierta, julio 2024.
- Visita de una delegación de 12 jóvenes de **Nuevo León (México)** en el marco de intercambios promovidos por el Instituto de la Juventud, para conocer los programas municipales para jóvenes, visitando el centro intergeneracional Ouka Lele.
- Visita oficial Jefe de Misión OIM **Perú**, para conocer el programa de Cooperación Internacional al Desarrollo, julio 2024.
- Visita de ONU Mujeres **Ucrania**, junto con el Consejo de Europa, representantes de las principales instituciones gubernamentales asociadas que trabajan en la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en **Ucrania**, julio 2024.
- Visita de una delegación del partido socialdemócrata de **Baviera (Alemania)** para conocer los Centros de Día para personas mayores, con visita al Centro de Día de Arganzuela, octubre 2024.
- Visita de una delegación de **Constanza (Rumanía)** para conocer el Proyecto “Madrid Violencia Cero”, octubre 2024.
- Visita de Alcaldes de varias ciudades Iberoamericanas al SAMUR Social, en el marco del Encuentro de Alcaldes organizado por la UCCL, octubre 2024.
- Visita de una delegación de funcionarios del Instituto de Desarrollo de la Fuerza Laboral de **Corea** para personas mayores, para conocer los programas para personas mayores, con visita al Centro de Día José Villareal, noviembre 2024.

- Visita de una delegación de municipios Portorriqueños, a través de la Fundación FUCALI, para conocer los “Programas de Mayores para prevención de soledad no deseada” y “Programa de control de calidad”, noviembre 2024.



Finalmente, del 25 al 29 de noviembre, se desarrolló el **47º Programa Iberoamericano de Formación de la UCCI**, en el que participaron como formadores los directores generales y técnicos de todas las direcciones generales del AGPSFI. Asimismo, se realizaron visitas a recursos sociales de personas mayores, familia e infancia, juventud, personas sin hogar, SAMUR Social. A este curso asistieron representantes de 30 ciudades capitales iberoamericanas.

## 2.4. ACTUACIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

El Pleno, reunido en la sesión 7/2022 ordinaria el 31 de mayo 2022, aprobó por unanimidad los Acuerdos por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales, que suponen la materialización de la voluntad política, profesional y ciudadana de construir un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales para la Ciudad de Madrid, como culminación de un gran proceso, que contó con la participación de la plantilla municipal, entidades sociales, sindicatos, el mundo académico y las propias personas usuarias de Servicios Sociales.

Uno de los compromisos adquiridos en dichos Acuerdos fue la elaboración de un **Plan Estratégico que fue aprobado el 23 de mayo de 2024 por Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid**, cuyo propósito es orientar las políticas de carácter social que se encuentren bajo la responsabilidad del Área de Gobierno competente en materia de Servicios Sociales a través de actuaciones que den respuesta a las necesidades de la población de la Ciudad de Madrid.

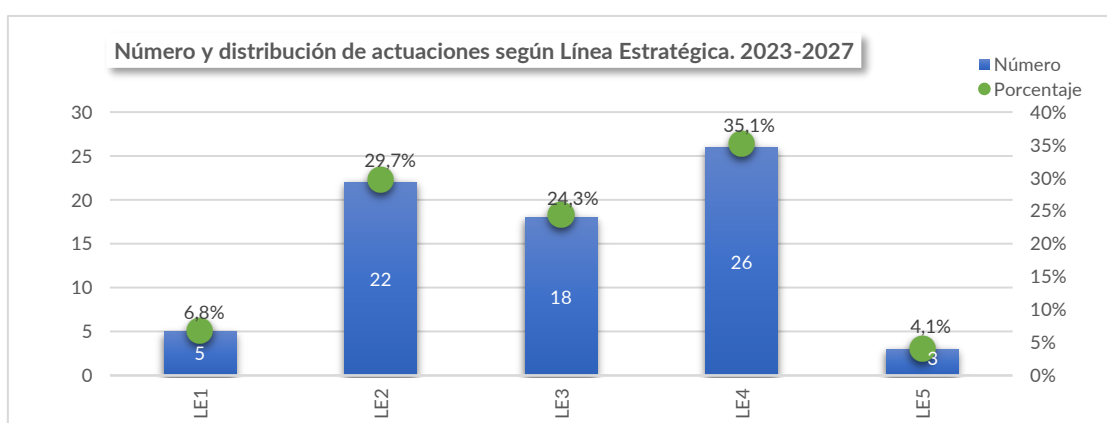
Este plan se articula en torno a tres ejes, de los cuales, dos son estratégicos y un tercero, de naturaleza transversal. Cada eje está integrado por diversas líneas que agrupan 74 actuaciones de diverso objetivo y alcance, cuyo plazo de ejecución comprende el periodo 2023-2027. Este Plan implica la transformación de los servicios sociales de la ciudad de Madrid, haciendo de Madrid una de las ciudades pioneras en cuanto a la modernización de sus servicios sociales municipales. Alguno de los ejemplos que ponen en evidencia esta modernización son:



- **Centralización de la gestión administrativa de la tarjeta familias.** Esta medida tiene un impacto directo en la ciudadanía, en tanto en cuanto que reduce los plazos para recibir la ayuda. El plazo para recibir la tarjeta familias en la ciudad de Madrid, desde que se registra la solicitud por parte del ciudadano, es de 37 días como promedio. Supone una reducción a más de la mitad en el plazo de concesión.
- **Aprobación de una guía de servicios sociales y educativos del Ayuntamiento de Madrid.** Esta guía implica que el ciudadano tenga en un documento todas las prestaciones a las que pueda tener acceso en el ámbito de los servicios sociales municipales y educativos.
- **Puesta en marcha del Servicio de Información y Acogida (SIA).** Supone la creación de **97 nuevos puestos de trabajo de auxiliares de servicios sociales.** Esta nueva figura viene a reforzar los servicios sociales de Distrito, dotándoles de una estructura ad hoc para llevar a cabo sus funciones de acogida inicial a los ciudadanos.
- **Creación de 26 puestos de nueva creación formados por coordinadores técnicos** para los centros de servicios sociales.
- **Creación de 39 de puestos de nueva creación de Psicólogos y Educadores Sociales** para los centros de servicios sociales.

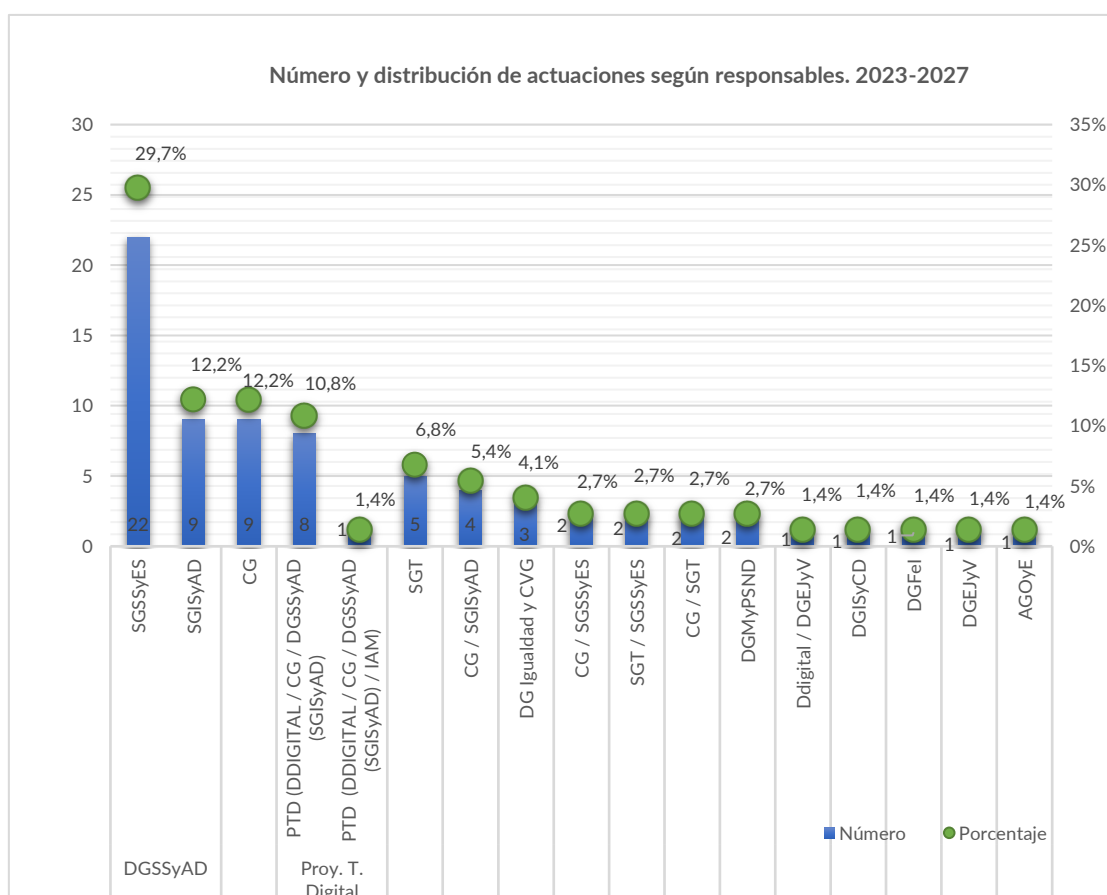
Todas estas medidas implican un gran esfuerzo por parte del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, así como de los 21 Distritos de la ciudad, en especial de los Departamentos de Servicios Sociales.

Uno de los grandes hitos en cuanto a la transformación de los Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid es **sociALMAdrid**. **ALMA es el nuevo sistema informático** de los servicios sociales que tiene como objetivo integrar el sistema en su conjunto, automatizando procesos que no aportan valor añadido y, en definitiva, facilitar la labor de los profesionales de los servicios sociales. ALMA nos va a ayudar a mejorar los datos con los que contamos hasta la actualidad y que nos va a permitir avanzar y mejorar en el ámbito de la planificación.



En esta travesía hacia el éxito del Plan Estratégico, es imperativo trazar un plan de seguimiento, control y de evaluación que nos guíe en los movimientos que nos quedan por desarrollar con eficiencia y eficacia. Por este motivo se ha llevado a cabo el diseño de la evaluación y seguimiento de las actuaciones que conforman el Plan Estratégico del Nuevo Modelo de Servicios Sociales 2023-2027, para asegurar una ejecución de calidad y sujeta a los plazos del compromiso adquirido.

A través de la construcción de equipos de trabajo, se ha creado una herramienta interna de trabajo con el objeto de tener una comunicación fluida, transparente y estructurada, donde cada uno de los equipos responsables de las actuaciones pueden actualizar, además de consultar, el estado en el que se encuentra cada una de las actuaciones que conforman el Plan Estratégico del Nuevo Modelo de Servicios Sociales. De esta forma, se consigue alinear a todo el equipo con los objetivos estratégicos y asumir cada integrante su rol en la consecución de los mismos, bajo una colaboración y compromiso como pilares fundamentales en el seguimiento y evaluación de un plan estratégico. En definitiva, el seguimiento y la evaluación del Plan estratégico del nuevo modelo conlleva una combinación de visión, disciplina y flexibilidad para conseguir la meta final.



## 2.5. GUÍA DE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES Y EDUCATIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

La Guía de Prestaciones de Servicios Sociales y Educativos del Ayuntamiento de Madrid es un instrumento formal que describe el contenido y alcance de todas las prestaciones públicas que el sistema municipal de Servicios Sociales y la red de Centros educativos del Ayuntamiento de Madrid ofrece a la ciudadanía. Fue aprobada por Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad del 15 de abril de 2024, tras un trabajo conjunto de todas las Direcciones generales liderados por la Coordinación General del Área.





Para favorecer la coordinación interadministrativa, esta Guía municipal utiliza metodológicamente los mismos criterios de clasificación empleados en la Orden 2372/2023 de Cartera de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

En la actualidad la Guía está compuesta por 112 prestaciones y para favorecer su difusión, está disponible desde octubre del 2024 un espacio web propio en [madrid.es](https://www.madrid.es) sencillo y visual y que cuenta con un buscador que facilita las búsquedas temáticas de interés así como poder conocer en detalle cada prestación a través de una ficha individual donde se recoge la descripción, finalidad, requisitos y procedimiento de acceso, entre otras características.

La Guía facilita a ciudadanía y entidades conocer el contenido y las vías de acceso al conjunto de servicios y ayudas que el Ayuntamiento ofrece en el ámbito de los Servicios Sociales y educativos.

Esta Guía responde, además, a dos actuaciones de la línea 2 “integración del sistema” del Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023-2027.

Enlace (es el mismo hipervínculo que el de arriba) :

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Servicios-sociales-y-salud/Servicios-sociales/Guia-de-prestaciones-de-servicios-sociales-y-educativos-del-Ayuntamiento-de-Madrid/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=18dcd9890c0ee810VgnVCM2000001f4a900aRCRD>



## 2.6. PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL INTEGRAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES: “SOCIALMADRID”

Proyecto enmarcado dentro de la Estrategia de Transformación Digital 2023-2027, liderada por la Oficina Digital, “Madrid, Capital Digital”, estrategia que el Ayuntamiento ha definido como dinamizador clave de la transformación digital de la capital. Entre sus ejes estratégicos se encuentra el de “la tecnología centrada en facilitar la vida de las personas” y es dentro de este eje donde se enmarca el proyecto de transformación digital integral de los servicios sociales, con el que se pretende avanzar hacia una mayor eficiencia y eficacia de las políticas sociales e

sociA  
MA<sup>drid</sup>

MADRID

incrementar el bienestar, la inclusión y la cohesión social de la ciudad de Madrid situando en todo momento a la ciudadanía en el centro de la atención.

Este proyecto da continuidad a los trabajos iniciados a lo largo de 2023 en el que el Área, junto con el apoyo de la Oficina Digital, realizó un análisis de la situación tecnológica y necesidades de los Servicios Sociales, así como la definición de funcionalidades y dimensionamiento de los trabajos que deberán ejecutarse para la transformación digital de los mismos.

En 2024 se adjudicó un contrato de transformación digital a través de Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM), que cuenta con una dotación de 7 millones de euros (procedentes Fondos Europeos del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia -Next Generation UE- a través del convenio firmado en 2022 por la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid) + IVA.

Tras la adjudicación del contrato en 2024, se han continuado los trabajos de análisis funcional impulsándose 10 grupos de trabajo interdepartamentales, incluyendo participantes de las direcciones generales del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, así como de los distritos. En total se han contado con un total de 104 participantes en los distintos grupos y un total de total de 331 reuniones de trabajo.

Los grupos funcionales creados pivotan sobre una serie de aspectos de índole transversal a la transformación digital para de esta manera dotar de globalidad a la futura herramienta tecnológica de los servicios sociales. Estos grupos son:



## Estrategia de Transformación Digital 2023-2027

- Grupo 1: Agenda
- Grupo 2: Roles y perfiles
- Grupo 3: Interoperabilidades
- Grupo 4: Módulo de Intervención Social
- Grupo 5: Módulo de Centros
- Grupo 6: Analítica Avanzada e Inteligencia Artificial
- Grupo 7: Ciudadanía
- Grupo 8: SIA
- Grupo 9: Migración CIVIS-ALMA
- Grupo 10: Innovación

A su vez, el proyecto de transformación digital de los servicios sociales correlaciona directamente con el Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023-2027 ya que instrumentaliza como herramienta para dar cumplimiento a las siguientes 8 actuaciones recogidas en el mismo:

- 2.17: Creación de un protocolo de atención multicanal
- 2.18: Creación de una herramienta de acceso a la historia social
- 3.04: Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos.

- 4.01: Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar
- 4.09: Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas
- 4.10: Implementación de herramienta de gestión digital integral social, con los aplicativos por líneas e itinerarios de pre-especialización (verticales sociales), portal social, cuadros de mando y analítica avanzada con posibilidad predictiva
- 4.21: Implementación de una herramienta digital de gestión de la información
- 4.24: Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria.

Como se deduce de las actuaciones mencionadas, el desarrollo de ALMA implica también un trabajo coordinado con Comunidad de Madrid: el Ayuntamiento de Madrid ha participado en los grupos de trabajo de análisis funcional de la **nueva Historia Social Única electrónica**, con especial presencia en los ámbitos de Atención Social Primaria y Protección a la Infancia; y está establecida una estructura de trabajo a nivel técnico y tecnológico entre ambas administraciones para la adecuada interoperabilidad entre los nuevos sistemas, en el marco de un Convenio de Interoperabilidad que se firmará en 2025.

Asimismo, y en esta dirección, dentro del proyecto de transformación digital se ha construido la **herramienta “InfoSIA”**, como asistente virtual al servicio de los profesionales del Servicio de Información y Acogida. Se ha implantado durante 2024 y continuará a lo largo de 2025 en los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, y se trata de un sistema basado en Inteligencia Artificial para la recomendación automática y personalizada de más de 130 prestaciones y recursos. El profesional introduce, en lenguaje natural, el perfil del potencial beneficiario y el asistente proporciona la información sobre los recursos que aplican y para los que se cumplen los requisitos de elegibilidad. Se emplea un modelo RAG (Generación Aumentada por Recuperación), que permite generar respuestas más coherentes, precisas y actualizadas. Para atender a los ciudadanos con dispositivos móviles (tablets o móviles) se ha realizado un refuerzo de cobertura de personal en las sedes implantadas.

## 2.7. OTRAS ACTUACIONES

### 2.7.1. Boletín informativo diario

Desde Coordinación General se elabora un Boletín Informativo Diario que recoge todas las noticias relacionadas con servicios sociales tanto a nivel local, como regional o nacional, y se distribuye a todas las direcciones generales y la SGT.

### 2.7.2. AYRE: Área de actividad en Servicios Sociales

En la intranet municipal AYRE se incluyen las informaciones más relevantes para el personal municipal de los diferentes programas municipales. Desde CG se coordinan dichos trabajos, así como la formación del personal municipal para poder utilizar dicha herramienta. En el año 2024 se ha incluido un nuevo apartado sobre Sinhogarismo, así como la “Guía de prestaciones de servicios sociales y educativos del Ayuntamiento de Madrid”.

### 2.7.3. Reuniones de Coordinación con las Direcciones Generales y con entidades

A lo largo del año 2024 se han mantenido, desde Coordinación general, 289 reuniones internas de coordinación con las Direcciones Generales y la Secretaría General Técnica, y 186 reuniones de trabajo con entidades sociales y empresas del sector de servicios sociales.

## 2.8. TRANSVERSALIDAD DE GENERO

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género está facultada para dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual y por pertenencia a otras etnias, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal. De forma específica, en materia de incorporación del principio de igualdad, tiene las competencias de: Promover, coordinar, diseñar, desarrollar y evaluar planes y proyectos de cooperación institucional 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. Asesorar a las áreas de gobierno y los distritos para la incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en sus respectivos ámbitos de actuación.

Impulsar y coordinar el funcionamiento de las Unidades de Igualdad existentes en todos los ámbitos municipales.

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.

- Elaborar los criterios y diseñar los instrumentos de aplicación del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la actuación municipal, así como formular recomendaciones y propuestas tendentes a mejorar los indicadores y sistemas de información relacionados con sus competencias.
- Realizar el seguimiento y la evaluación de la inclusión del principio de igualdad de oportunidades en el conjunto de las políticas municipales.
- Colaborar con otros órganos municipales, así como con entidades públicas y privadas para incorporar el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en sus objetivos y actuaciones.

Para el desarrollo de estas competencias, desde la Dirección General se impulsa la incorporación del principio de igualdad en la actuación municipal, facilitando 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.

Este conjunto de actuaciones está alineado principalmente con el Objetivo 5 de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas). Pero también contribuye al ODS1 (Poner fin a la pobreza en todas sus formas en el mundo), al ODS4 (Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas), al ODS 8 (Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las personas) y al ODS 11 (Lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles).

En el contexto de esta Estrategia de Transversalidad, la Dirección general de Igualdad y contra la Violencia de Género desarrolla tres líneas de trabajo:

- I. Impulso de la aplicación del principio de igualdad en la gestión y acción municipal.
- II. Desarrollo de proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género en la ciudad de Madrid.
- III. Realización del informe anual de impacto de género de los presupuestos municipales.

#### **2.8.1. Impulso de la aplicación del principio de igualdad en la gestión y acción municipal.**

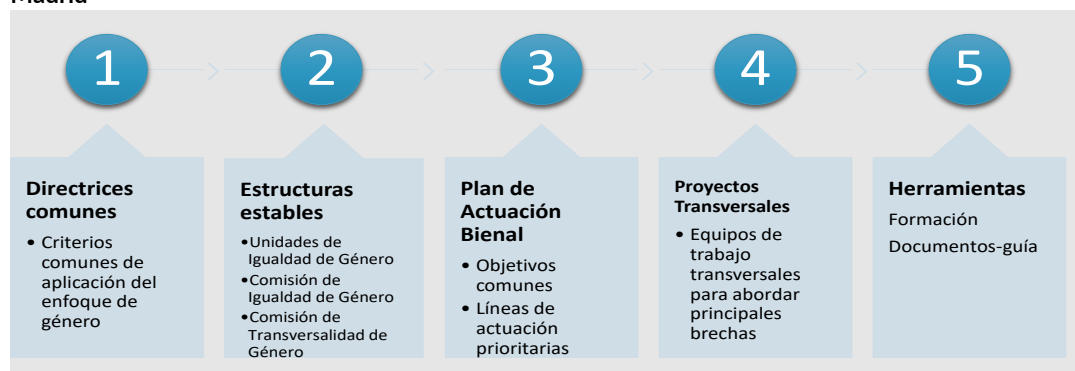
El impulso del principio de igualdad se ha venido realizando en los tres últimos Planes para la Igualdad de Género de Madrid. Sin embargo, es en el Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid 2018-2020 en el que se sientan las bases para su institucionalización. En él se establece 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.

El desarrollo de esta estrategia se lleva a cabo con las Agentes de Igualdad del Servicio de Transversalidad, Igualdad y Diversidad.



Figura 2.8.1.1. 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 (UIGs)**, 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.



En 2019 se constituyeron 43 UIGs y en el periodo 2020-2021 se pusieron en marcha los primeros planes de actuación bienal. A continuación, se desarrollaron nuevos planes bienales para el periodo 2022-2023. A lo largo de 2024, se realizó una evaluación del funcionamiento del conjunto de elementos de esta estrategia, a fin de introducir mejoras en el nuevo marco estratégico.

Finalmente, respecto a la **formación**, a lo largo de 2024 se han llevado a cabo un total de 10 acciones formativas en la Escuela Madrid Talento y han sido formadas 402 personas, 322 mujeres y 80 hombres. Se ha incrementado en un 25% las personas formadas respecto a 2023, no obstante, la proporción de varones formados en igualdad, transversalidad y diversidad todavía sigue siendo muy baja, ya que suponen un 20% del total de personas formadas en 2024.

**Tabla 2.8.1.2. Acciones formativas desarrolladas en materia de igualdad, transversalidad y diversidad en 2024**

| Código edición                | Nombre edición                                                                                                                     | Hombres | Mujeres | Total |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| OB-01-4083-P-24-01            | Implementación de la estrategia de transversalidad de género en los distritos                                                      |         | 11      | 11    |
| OB-01-4158-P-24 (2 ediciones) | Implementación de la estrategia de transversalidad de género en las áreas municipales y organismos autónomos                       | 3       | 23      | 26    |
| OB-11-5010-P-24-01            | Actualización normativa en materia de igualdad, diversidad y violencia de género                                                   | 3       | 20      | 23    |
| OB-11-5011-P-24-01            | Pobreza Femenina: Conocer para actuar                                                                                              | 2       | 39      | 41    |
| RE-01-2888-P-24-01            | La perspectiva de género en el planeamiento urbanístico (Nivel 2)                                                                  | 4       | 13      | 17    |
| RE-01-3012-P-24 (2 ediciones) | Identidades y diversidades LGTBI+                                                                                                  | 14      | 19      | 33    |
| RE-05-2419-S-24 (2 ediciones) | Lenguaje incluyente y no sexista. Los usos no discriminatorios del lenguaje administrativo y las políticas de igualdad municipales | 20      | 76      | 96    |
| RE-05-4994-P-24 (2 ediciones) | Introducción a las políticas de igualdad                                                                                           | 28      | 69      | 97    |
| RE-11-4674-P-24 (2 ediciones) | Promoción de la Igualdad y Empoderamiento. La Red de Espacios de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid                               | 1       | 37      | 38    |
| RE-11-5005-P-24-01            | Educando en Igualdad: La coeducación                                                                                               | 5       | 15      | 20    |
| Total general                 |                                                                                                                                    | 80      | 322     | 402   |

Fuente: Madrid Talento

## 2.8.2. 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 han impulsado en 2024 tres 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 de trabajo de estos proyectos se basa en la constitución de *grupos transversales*, en los que están presentes distintos ámbitos competenciales del Ayuntamiento, y en algunos casos también, 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 Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género, 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.



El proyecto **Madrid Violencia Cero** tiene como objetivo promover la igualdad y prevenir todas las modalidades de la violencia machista a través de la coeducación en el ámbito

educativo formal y no formal. Se configura como un marco común de la actuación municipal en esta materia y aporta herramientas a la comunidad educativa, y a la población en general, para favorecer las relaciones igualitarias entre chicos y chicas, niños y niñas, impulsando nuevas prácticas en espacios educativos que contribuyan a crear una sociedad libre de violencia machista.

En el marco del proyecto se diseñó la plataforma digital y pedagógica [www.violenciacer0.es](http://www.violenciacer0.es), la cual se mantiene en permanente revisión para garantizar la actualización de los materiales. En ella, puede encontrarse información, recursos didácticos y audiovisuales que facilitan la actuación del profesorado o de profesionales de la educación formal y no formal, que trabajan con niños, niñas, adolescentes y jóvenes, así como de las familias. En la actualidad, esta web dispone de contenidos orientados a la comunidad educativa que trabaja con población adolescente e infantil, abarcando los ciclos educativos de infantil, primaria y secundaria.

Además, este proyecto desarrolla una acción coordinada con servicios municipales que intervienen en el ámbito educativo, tales como Agentes Tutores de Policía Municipal de Madrid y profesionales de los Centros Municipales de Salud Comunitaria, impartiendo de manera coordinada y consensuada los diferentes contenidos disponibles en la plataforma web [www.violenciacer0.es](http://www.violenciacer0.es), para actuar de forma eficaz en la prevención de la violencia machista en el ámbito educativo formal y no formal. Para alcanzar dicho fin, se mantiene reuniones de trabajo de manera permanente y se organizan sesiones formativas con los profesionales que entran en aula sobre los contenidos a impartir, para asegurar el enfoque de género y la continuidad y complementariedad de la información transmitida. En este contexto, se han desarrollado acciones formativas impartidas a efectivos de la Policía Municipal, concretamente a agentes tutores, en el marco del programa Madrid Violencia Cero. Dichas acciones han tenido como resultado la capacitación de un total de 47 profesionales (40 hombres y 7 mujeres), a lo largo de un itinerario formativo de 6 horas de duración.

En el último trimestre de 2024, se establece una nueva línea de trabajo del proyecto Madrid Violencia Cero dedicada al **asesoramiento especializado y al acompañamiento** de los centros educativos para el diseño e implementación de proyectos coeducativos, en consonancia con su proyecto educativo de centro. Esta línea incluye actividades de sensibilización e información sobre las acciones que deben llevarse a cabo en el marco de un proyecto coeducativo, así como la elaboración de propuestas adaptadas a las necesidades específicas de cada centro. Durante este periodo el esfuerzo ha estado dirigido a difundir este nuevo servicio entre la comunidad educativa.

Asimismo, para la impartición de los contenidos de la plataforma Madrid Violencia Cero y fruto de la experiencia acumulada por los años anteriores, se ha ajustado la metodología de trabajo estableciendo, antes de la entrada en aula, sesiones informativas sobre la plataforma Madrid Violencia Cero a los equipos directivos de los centros educativos.

A continuación, se muestra el detalle del número de sesiones que se han realizado con los distintos grupos destinatarios del proyecto y el volumen de personas participantes en el año 2024 (meses correspondientes del curso escolar 2023-24 y 2024-25):

Tabla 2.8.2.1: Personas participantes de la intervención en el ámbito educativo en el proyecto Madrid Violencia Cero

| Grupos destinatarios                          | Nº sesiones realizadas | Participantes |               | Total Participantes |
|-----------------------------------------------|------------------------|---------------|---------------|---------------------|
|                                               |                        | Hombres       | Mujeres       |                     |
| EQUIPOS DIRECTIVOS                            | 67                     | 22            | 107           | 129                 |
| PROFESIONALES DE EDUCACIÓN FORMAL Y NO FORMAL | 38                     | 46            | 142           | 188                 |
| ALUMNADO DE LOS CENTROS EDUCATIVOS:           | 727                    | 9.086         | 9.708         | 18.794              |
| Alumnado Infantil                             | 2                      | 26            | 23            | 49                  |
| Alumnado Primaria                             | 153                    | 1.493         | 1.505         | 2.998               |
| Alumnado Secundaria/FP                        | 572                    | 7.567         | 8.180         | 15.747              |
| AMPAS                                         | 5                      | 29            | 118           | 147                 |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>837</b>             | <b>9.183</b>  | <b>10.075</b> | <b>19.258</b>       |

Todo ello supone haber intervenido en 60 centros educativos -entre Institutos de Educación Secundaria (IES), Colegios de educación infantil y primaria (CEIP) y colegios concertados de 16 distritos de la ciudad de Madrid, tal y como se detalla a continuación:

Tabla 2.8.2.2: Centro Educativos por Distritos.

| DISTRITO    | CENTRO EDUCATIVO AÑO 2024  |                        |
|-------------|----------------------------|------------------------|
|             | Curso 23-24                | Curso 24-25            |
| Arganzuela  | IES Fraguas Forges         |                        |
|             | IES Gran Capitán           |                        |
|             | IES Juan de la Cierva      |                        |
| Carabanchel |                            | IES Puerta Bonita      |
| Retiro      | IES La Estrella            | IES La Estrella        |
|             | IES Isabel La Católica     | IES Isabel La Católica |
|             | IES Pacífico               |                        |
|             | IES Ortega y Gasset M86    |                        |
| Chamartín   | IES Ramiro de Maeztu       |                        |
|             | IES Santamarca             |                        |
|             | Colegio Claret             |                        |
|             | Colegio Corazón Inmaculado |                        |
| Tetuán      | CEIP Ortega y Gasset       |                        |
| Chamberí    | CEIP Fernando El Católico  |                        |

|                      |                                       |                       |
|----------------------|---------------------------------------|-----------------------|
|                      | IES San Isidoro de Sevilla            |                       |
|                      | IES Santa Engracia                    |                       |
|                      | IES Joaquín Turina                    |                       |
|                      | IES Islas Filipinas                   |                       |
| Fuencarral- El Pardo | IES Isaac Newton                      |                       |
|                      | IES Gregorio Marañón                  |                       |
|                      | IES Mirasierra                        |                       |
|                      | Asociación Norte Joven                |                       |
|                      | Colegio La Salle Sagrado Corazón      |                       |
| Moncloa- Aravaca     | IES Ortega y Gasset                   |                       |
|                      |                                       | CEIP Lepanto          |
|                      | CEIP EE. UU                           |                       |
|                      | CEIP Eugenio M <sup>a</sup> de Hostos |                       |
| Usera                | CEIP Fernández de Moratín             |                       |
|                      | IES Pedro Salinas                     |                       |
| Moratalaz            | IES Tierno Galván                     |                       |
|                      | Colegio Siglo XXI                     |                       |
|                      | IES Felipe II                         |                       |
|                      | IES Mariana Pineda                    |                       |
|                      | IES Juana de Castilla                 |                       |
| Ciudad Lineal        | IES Rey Pastor                        |                       |
|                      | CEIP México                           |                       |
|                      | IES San Juan Bautista                 |                       |
|                      | IES Barrio de Bilbao                  |                       |
| Hortaleza            | IES Salvador Dalí                     |                       |
|                      | CEIP Luis Cernuda                     |                       |
|                      | CEIP Garcilaso de la Vega             |                       |
|                      | CEIP San Miguel                       |                       |
|                      | IES Conde Orgaz                       |                       |
|                      | IES García Márquez                    |                       |
| Villaverde           | CEIP Méndez Núñez                     |                       |
|                      | IES Celestino Mutis                   |                       |
|                      |                                       | IES El Espinillo      |
|                      | IES Pío Baroja                        |                       |
| Villa de Vallecas    | IES Ciudad de los Ángeles             |                       |
|                      |                                       | IES Villa de Vallecas |
| San Blas Canillejas  | IES Las Musas                         |                       |
|                      | ACE San Blas                          |                       |
|                      | IES Alfredo Kraus                     |                       |
|                      | IES Gómez Moreno                      |                       |
|                      | IES Carlos III                        |                       |
| Barajas              | CEIP Ciudad de Guadalajara            |                       |
|                      | Colegio de Jesús                      |                       |
|                      | Colegio Gaudem                        |                       |
|                      | IES Alameda de Osuna                  |                       |
|                      | IES Barajas                           |                       |

En lo que respecta al trabajo con la red de Escuelas Infantiles municipales, se ha continuado con la estrategia de formar al personal técnico y directivo, dotándoles

de las herramientas y conocimientos necesarios para incorporar en su práctica profesional los contenidos y materiales de Madrid Violencia Cero. Durante el año 2024 se ha impartido una formación de 4 horas en cuatro Escuelas Infantiles, con la participación total de 70 profesionales (59 mujeres y 11 hombres).

Por último, en el año 2024 fruto de la colaboración iniciada el año anterior con la entidad "Mad for Europe", se acogió una visita de estudio de la Inspección Escolar del Condado de Constanza (Rumania) con la finalidad de conocer en profundidad el proyecto Madrid Violencia Cero. Durante una semana estuvieron visitando y manteniendo entrevistas con todos los profesionales implicados en el proyecto Madrid Violencia Cero. Como resultado, se propuso a la ciudad de Madrid participar en un proyecto europeo en la convocatoria Erasmus para la transferencia de conocimientos y buenas prácticas para la prevención, detección y erradicación de la violencia machista, en todas sus formas, en el sistema educativo, a instituciones educativas europeas: Italia, Rumanía, Grecia y Malta, quedando pendiente la resolución de la concesión del proyecto en el año 2025.

Madrid Ciudad  
Segura para  
Mujeres y Niños

El proyecto [Madrid Ciudad Segura para Mujeres y niñas](#) se inició en 2018 con la adhesión de Madrid a la Iniciativa Global de

ONU Mujeres "Ciudades y Espacios públicos seguros para mujeres y niñas". En el marco de este proyecto se presentó en junio de 2021 el [Informe diagnóstico del impacto de la crisis del covid-19 en la seguridad de mujeres y niñas](#), cuyo proceso participativo de elaboración había finalizado en febrero. Dicho informe actualiza el [Diagnóstico de la seguridad de las mujeres y niñas en la ciudad de Madrid](#) (2019) realizado en la primera fase del proyecto. En la presentación de este diagnóstico participan más de 100 personas.

Teniendo en cuenta los resultados y recomendaciones de ambos diagnósticos se elaboró un [Plan de Acción 2021-2023](#) que recoge las actuaciones diseñadas por el Grupo Transversal formado por representantes de todas las Áreas del Ayuntamiento, así como el Consejo de las Mujeres. Dicho plan plantea 55 actuaciones articuladas en 7 líneas de actuación con objetivos generales y específicos a desarrollar, y un proyecto piloto contra el acoso y la violencia.

Figura 2.8.2.3 Objetivos: Líneas de actuación y medidas del Plan de acción del proyecto Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niños



En el primer trimestre de 2024 se realizó la evaluación del Proyecto Transversal en su conjunto, una vez finalizado el plazo previsto para su implementación, analizando sus diferentes dimensiones y componentes.

En el Plan de Acción 2021-2023 se han implementado en total 63 medidas de las 55 establecidas para toda la vigencia del Plan, articuladas en torno a 7 líneas de actuación, con objetivos generales y específicos a desarrollar y un proyecto piloto. Esto ha supuesto un incremento de un 14% sobre las medidas previstas al inicio del Plan.

Las principales conclusiones obtenidas de la evaluación fueron las siguientes:

- Se han desarrollado **todas las líneas de actuación** del Plan de Acción con 63 medidas implementadas a lo largo de la vigencia de este.
- **En cuatro de las siete líneas de actuación**, 2. Prevención desde la educación, 3. Atención a la Violencia Sexual, 5. Urbanismo y Transporte y 7. Información y conocimiento, **se han implementado más medidas** de las contempladas en el Plan en su inicio.
- El 76,2% de las actuaciones implementadas son de continuidad, realizadas en dos o tres de los años de vigencia del Plan, y el 23,8% restante corresponde a medidas desarrolladas en un año en concreto, incorporándose 9 actuaciones nuevas al Plan de Acción.
- El **grado de cumplimiento total** del Plan de Acción ha sido del **114,5%**
- Las medidas realizadas **han desarrollado todos los objetivos específicos** establecidos en el Plan.
- El **grado de participación** en la implementación de las medidas del Plan de las Unidades que integran el Grupo Transversal ha sido del **66,7%**.
- Las **medidas implementadas por el Grupo Motor** (Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género) corresponden al **34% del total** de las medidas.
- En el **27% de las medidas** implementadas hay **más de una unidad implicada en su ejecución**.
- Las unidades que integran el Grupo Transversal y han desarrollado medidas han sido un total de 16.
- En relación con el presupuesto, de media, el **46,9%** de las medidas se han implementado solo con **Capítulo I** (Gastos de personal), el **14,7%** han contado **además con un presupuesto adicional** y el **38,5%** se han implementado **exclusivamente con presupuesto adicional** (Capítulo II, Capítulo IV y/o Capítulo VI).





El Servicio Madrid Corresponsable tiene como objetivo promover un reparto social de los cuidados justo y equitativo desde el punto de vista del

género y del resto de desigualdades sociales. Con este fin, se desarrollan actuaciones para avanzar en la corresponsabilidad de las empresas y entidades sociales, de las administraciones, de los hogares y del conjunto de la sociedad.

Para ello, se impulsan actuaciones de sensibilización, formación, asesoramiento y acompañamiento al tejido empresarial y socioeconómico de la ciudad de Madrid, para la incorporación de la igualdad, la corresponsabilidad, la conciliación, la diversidad y la prevención de la violencia machista en los entornos laborales.

El servicio se ha desarrollado mediante la implementación de 3 líneas de actuación:

- 1) **Asesoramiento empresarial**, de forma gratuita, a las empresas madrileñas para la implantación de medidas de igualdad, de corresponsabilidad y en la elaboración y puesta en marcha de planes de igualdad. A través de este servicio se ha asesorado durante el año 2024 a 39 empresas de la ciudad de Madrid, contabilizando un total de 403 acciones de asesoramiento a los equipos técnicos y directivos de empresas.
- 2) **Sensibilización y formación** a las empresas, especialmente a responsables de recursos humanos y delegados/as sindicales, en materia de igualdad. En 2024 se han realizado 10 webinarios, a los que han asistido 401 personas (el 90% mujeres).
- 3) Impulso, acompañamiento y dinamización de la **Red de Empresas Corresponsables (REC)** de la ciudad de Madrid, concebido como un espacio de encuentro de organizaciones comprometidas con la igualdad en sus espacios laborales. Esta Red se puso en marcha en 2021, con 27 empresas, 5 de ellas municipales. A lo largo de 2024 un total de 30 empresas han formado parte de la Red de Empresas Corresponsables.  
Las empresas de la Red han estado participando en sesiones de trabajo en grupos organizados abordando diferentes temáticas. La primera sesión se denominó "Sistemas internos de información en las Empresas. Obligaciones normativas" y la segunda sesión grupal se centró en la nueva programación de la REC, visibilizando el trabajo que desarrollan las organizaciones a la hora de promover la corresponsabilidad y la igualdad en los entornos laborales.

Asimismo, el Servicio cuenta con una página web [www.madridcorresponsable.es](http://www.madridcorresponsable.es), la cual ha sido actualizada durante el año 2024, tanto en diseño como en contenidos, y que ha recibido un total de 13.300 visitas. Destacar que tiene habilitada una pestaña destinada a **recursos**, donde se recopila diferente documentación (boletines de actualidad normativa, guías para la negociación y elaboración de planes de igualdad, modelos de documentación...) de ayuda para hacer efectivo el compromiso de la empresa con la igualdad laboral.

Figura 2.8.2.4: Líneas de trabajo del Proyecto Madrid Ciudad Corresponsable



### 2.8.3. Realización de los informes de impacto de género que acompañan al presupuesto municipal

Desde el año 2017 las políticas de gastos e ingresos del Ayuntamiento de Madrid integran el enfoque de género en su elaboración, ejecución y evaluación, a fin de que tengan un impacto positivo en el objetivo de avance hacia la igualdad.

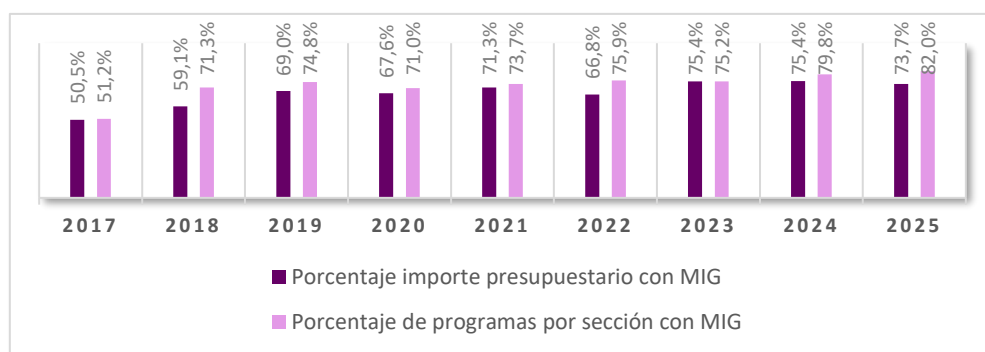
Por ello, cada año, los programas presupuestarios van acompañados de una memoria de impacto de género en la que se analiza qué se va a realizar para reducir las desigualdades de género existentes en el ámbito de actuación de dicho programa y qué resultados se esperan obtener.

Asimismo, desde el año 2018, una vez concluido cada ciclo presupuestario, en la evaluación de cumplimiento de objetivos de cada programa es necesario realizar una memoria de evaluación del cumplimiento de los objetivos de igualdad.

A partir de estas memorias, se han elaborado los siguientes dos informes en 2024:

1) El noveno Informe de impacto de género del proyecto de presupuesto del Ayuntamiento de Madrid 2025. Se han analizado las 405 memorias de impacto de género elaboradas sobre un total de 494 programas presupuestarios (82,0%), lo que supone un incremento de casi 2,2 puntos respecto a 2024. En el informe se analiza cómo el presupuesto previsto puede incidir en los tres mecanismos de reproducción de las desigualdades (3R) y en las tres líneas de la política de igualdad municipal (3L).

Gráfico 2.8.3.1 Evolución presupuesto con impacto de género, porcentaje del importe y del número de programas total.



2) El cuarto Informe de Cumplimiento de Objetivos de Igualdad de la ejecución presupuestaria de 2023 que realiza una evaluación de impacto de género post facto del presupuesto. Dicho informe se elaboró previo análisis y clasificación de las 404 memorias de cumplimiento de objetivos de igualdad de los programas presupuestarios presentadas por los órganos gestores. Se examina la ejecución presupuestaria de estos programas, el cumplimiento de los objetivos de igualdad previstos y su incidencia en los mecanismos de reproducción de las desigualdades (3R) y en las líneas de la política de igualdad (3L).

## 2.9. INNOVACIÓN SOCIAL

### 2.9.1. Cuadro de mando (CdM) del AG Políticas Sociales, Familia e Igualdad

Las fuentes de datos de entrada al CdM provienen, bien de los datasets elaborados por IAM a partir de los datos alojados en aplicaciones corporativas, bien de los generados a partir de los ficheros de microdatos recibidos por parte de las empresas prestatarias, una vez depurados.

En el cuarto trimestre de 2024 finalizó la migración del anterior CdM a entorno corporativo con desarrollos en Power Bi y bajo estándares de Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM).

En esta misma línea de cambios, a finales de 2024 se iniciaron las tareas para el automatismo y autonomía de los servicios responsables de cara a la incorporación de sus datos al CdM. En este sentido, se ha empezado a trabajar en la implementación de Big Query, plataforma autónoma de datos que automatiza todo el ciclo de vida de los datos, desde la ingestión hasta la obtención de información valiosa basada en IA.

Paulatinamente, a lo largo de 2024 se han incorporado nuevos programas y actualizado la información ya existente. Los programas consolidados en el CdM a diciembre 2024 son los siguientes:

- SAER- Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial de la DG Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
- SAD- Servicios de Ayuda a Domicilio para personas mayores y personas con discapacidad, ambos de la DG de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada
- PEF - Punto de Encuentro Familiar de la DG de Familia e Infancia
- CAF- Centro de Apoyo a las Familias de la DG de Familia e Infancia
- Atención Social Primaria –ASP- Diversos informes relacionados con la gestión de los Centros de Servicios Sociales
- VOLUN - Migración y actualización del anterior CdM Voluntarios por Madrid

A la vez, se han llevado a cabo varias tareas previas a la incorporación al CdM de algunos programas o servicios del Área de Gobierno:

- DEPEND: diversos informes relacionados con la gestión de la aplicación de Dependencia de la DG de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada
- No Second Night, DG de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo
- TRATA: cuatro programas de TRATA de la DG de Igualdad y Contra la Violencia de Género
- Soledad No deseada y Cuidar a quien cuida, dos programas de la DG de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada
- Participación Infancia, DG Familia e Infancia
- Samur Social, DG Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad.



### 2.9.2. Panel de Hogares

A lo largo de 2024 se ha llevado a cabo la explotación de los datos de la segunda edición de la encuesta Panel de Hogares de la ciudad de Madrid, estudio demoscópico de carácter longitudinal que pretende aportar conocimiento acerca de los problemas sociales de la ciudad, de las necesidades sociales de sus hogares, así como del modo en que estas necesidades varían en el tiempo. Además, permite georreferenciar la información obtenida al tener una orientación territorial a nivel ciudad y distrito.

La muestra consta de 8.491 hogares para el conjunto de la ciudad, de los cuales 2.236 también participaron en la primera edición del estudio. El tipo de muestreo ha sido bietápico, con selección de las unidades primarias (hogares) en primera etapa y de las personas de 18 años o más en la segunda, atendiendo a cuotas cruzadas por sexo, edad, distrito y tipo de hogar. Afijación proporcional por distrito

(aproximadamente 400 encuestas), lo que permite ofrecer datos representativos para cada uno de los distritos de la ciudad.

La encuesta telefónica se ha recogido a través de cuestionario estructurado de 28 preguntas, relacionadas con las condiciones de la vivienda, la actividad económica y los ingresos del hogar, la ocupación, los estudios y el estado de salud de los miembros, la distribución de las tareas del hogar y las relaciones de convivencia, así como, entre otros, el uso de servicios y prestaciones públicas.

En [Panel de hogares de la ciudad de Madrid](#) pueden consultarse, además de la metodología utilizada, la ficha técnica y el cuestionario, los siguientes informes:

**Informe de los principales resultados del estudio**, en el que se presenta la explotación de todas y cada una de las preguntas del cuestionario de los distintos bloques del mismo, así como su evolución en el tiempo si se dispone de serie. Al final de cada bloque se ha elaborado un resumen, a modo de conclusión, de los aspectos más relevantes:

- El 29,6% de los hogares vive en régimen de alquiler y el 21,2% tiene préstamo hipotecario.
- El 42,3% de los hogares tienen, en diferente grado, dificultad para llegar a fin de mes, el 14,4% ha tenido problemas para pagar los gastos de la vivienda, el 23,5% no se puede permitir salir una semana de vacaciones al año fuera de casa y el 29% no podría hacer frente a un gasto imprevisto de 750 euros.
- En el 69,8% de los hogares se cuida a los/as hijos/as a partes iguales y en el 48% se limpia la casa y cuida la ropa también a partes iguales.
- El 65,7% de las personas informantes percibe su estado de salud en el último año como bueno o muy bueno, y el 19,2% ha tenido necesidades de atención sanitaria que no han sido cubiertas por falta de recursos.

**Informe de distritos**, en el que se ofrece la comparativa por distrito de las explotaciones referidas al perfil de los miembros del hogar, ocupación y estudios, características de la vivienda, condiciones económicas del hogar, convivencia y corresponsabilidad y estado de salud. El informe permite seleccionar los distritos deseados y establecer una comparativa entre ellos y el conjunto de la ciudad de Madrid.

**Informe de las submuestras que han participado en las dos ediciones del estudio**. Se presenta la evolución en el tiempo de los 2.236 hogares que han participado tanto en la primera edición de 2021 como en la segunda de 2023.

Además, se han elaborado dos informes específicos sobre

**Hogares con personas mayores de 65 años**, en el que se analizan los resultados relativos a personas de 65 años o más, personas informantes de 65 años o más, y hogares cuyos sustentadores principales son personas de 65 años o más.

- El 32,5% tiene estudios universitarios y el 31% primarios o inferiores,
- El 84,5% es jubilado/a o pensionista y el 81,5% recibe pensión de jubilación contributiva.

- En los hogares cuyos sustentadores principales son personas de 65 años o más, el 26,6% no pudo hacer frente a un gasto imprevisto y el 13% no puede mantener la temperatura de la vivienda.
- El 89,5% tiene relaciones de convivencia buenas o muy buenas, y para el 89,9% sus relaciones sociales son muy o más bien satisfactorias.
- El 10,7% se sintió siempre, casi siempre o bastantes veces solo/a durante el último año.

**Hogares con personas menores**, en el que se analizan, exclusivamente, los resultados relativos a los hogares en los que resida al menos una persona menor de 18 años.

- El 34,1% no puede hacer frente a un gasto imprevisto, el 28,6% no puede ir de vacaciones y el 18,6% no puede mantener la temperatura de la vivienda
- El 21,4% ha tenido problemas para pagar los gastos de la vivienda
- En el 69,8% de los hogares el hombre y la mujer cuidan a sus hijos/as a partes iguales.
- En el último año, el 22,3% han tenido necesidades de atención sanitaria que no han sido cubiertas.

### 2.9.3. Proyecto piloto de acompañamiento social para la promoción de la autonomía de los perceptores de RMI o IMV con menores a cargo en la ciudad de Madrid



En el 2024, se concluye la investigación impulsada desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad sobre *perceptores de RMI o IMV con menores a cargo en la ciudad de Madrid*, cabe destacar carácter transversal, dado que ha requerido involucración y esfuerzo de diversos entes de la Administración tanto Central como Local, además de la colaboración e impulso de diversas Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos del Ayuntamiento de Madrid.

Este proyecto de investigación se ha desarrollado en el marco del Real Decreto 938/2021 de 26 de octubre (BOE 27 octubre 2021), que regula la concesión directa de subvenciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones-MISSM- en el ámbito de inclusión social, enmarcado en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Este plan de la Secretaría General de inclusión del MISSM centra su atención en el componente 23 en las nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo, vinculado al *"fomento del crecimiento inclusivo mediante la vinculación de las políticas de inclusión sociolaboral al Ingreso Mínimo Vital"* que promueve la implantación de un nuevo modelo de inclusión a partir del ingreso mínimo vital (IMV), y que plantea como objetivo *"la reducción de la desigualdad de la renta y las tasas de pobreza"*. Para lograr este objetivo, se planteó, entre otros, el desarrollo de proyectos piloto que pusieran en marcha itinerarios de inclusión social en diferentes comunidades o ciudades autónomas, entidades locales y del tercer sector de acción social. Concretamente, en la Resolución de la Secretaría General de Objetivos y Políticas de Inclusión y Previsión Social de fecha 03 de diciembre de 2021 se concede una subvención por importe de 10.523.291,80 euros al Ayuntamiento de Madrid para llevar a cabo este Proyecto Piloto.



**Contexto de la investigación** se ha centrado en el desarrollo de itinerarios novedosos que se adecuen a las diferentes realidades de la pobreza y la exclusión social en España.

El Ayuntamiento de Madrid, consciente de esta necesidad, apuesta por reforzar la prestación IMV con el desarrollo de políticas complementarias al apoyo a la inclusión social. Por tanto, desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI) del Ayuntamiento de Madrid se diseña un Proyecto Piloto de Investigación dirigido a familias vulnerables con menores a cargo beneficiarias del IMV, enmarcado en el modelo ecológico-sistémico del desarrollo infantil, con enfoque de Parentalidad Positiva, que promueve el apoyo familiar en la primera infancia y la necesidad de prevenir o romper el ciclo intergeneracional de la pobreza y la adversidad vital en la población vulnerable, lo que afecta al bienestar de la infancia.

Proyecto de intervención con familias vulnerables con menores a cargo en la Ciudad de Madrid



la  
más  
que

herramientas son la promoción y desarrollo de competencias emocionales y educativas parentales, y horas de cuidado de apoyo a los adultos del hogar, con el objeto de favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar de estos hogares beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital (IMV), renta mínima de inserción (RMI), y/o Tarjeta Familia (TF), ofreciendo a todas las familias participantes mejorar su empleabilidad a través de formación sociolaboral.

**Descripción del proyecto.** Este proyecto piloto de investigación persigue comprobar la eficacia de herramientas específicas para promover la recuperación de autonomía de los hogares vulnerables de Madrid en los viven niños y niñas. Estas

**Población y distribución de la muestra.** La muestra estaba compuesta por unidades familiares de padres y/o madres, personas cuidadoras o tutores legales de menores con edades comprendidas entre los 0 y los 7 años, perceptores de IMV y empadronados en la Ciudad de Madrid. Partiendo de un universo de 6.911 familias para obtener una muestra de 1.525, distribuida aleatoriamente entre los tres grupos de tratamiento establecidos.

**Intervención.** Se aplicaron tres programas de intervención con las familias. **Programa Sociolaboral.** de intervención destinada a mejorar la empleabilidad de las familias participantes, implementado por la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid. **Programa Respira:** actividad diseñada para aliviar las cargas familiares que reducen las posibilidades de conciliación familiar-laboral en estos hogares, programa gestionado por Eulen a través de una ampliación del contrato SERCAF sobre cuidado de menores. **Programa Psicoeducativo 'Crecer Felices en Familia II.** Programa para fortalecer competencias parentales a familias con riesgo psicosocial y vulnerabilidad, utilizando metodología experiencial, validada en programas de educación parental bajo el marco científico de un enfoque ecológico-sistémico del desarrollo de la infancia. Creado por el equipo de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de La Laguna y la Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

**Diseño de Evaluación.** Se inicia con la definición de una *teoría del cambio*, que establece la relación causal entre la intervención y el objetivo final, permitiendo esquematizar la relación entre las necesidades identificadas en la población objetivo, las prestaciones o servicios que se ofrecen en la intervención, además de prever los resultados tanto inmediatos como a medio-largo plazo. Se parte de los obstáculos y dificultades para la inclusión social y laboral de las familias más vulnerables derivados de la parentalidad y del cuidado de los hijos e hijas. Para ello, se propone una serie de recursos y acciones que se requieren para generar los productos del programa. Y como consecuencia se prevé un resultado directo de las actividades programadas en cada tratamiento. Reflejamos el gráfico que refleja el esquema de la Teoría del Cambio para este proyecto.

Tras esta delimitación, se concreta una **hipótesis de partida** que espera que estas familias puedan incrementar su nivel de bienestar y recuperar su autonomía con mayor facilidad cuando se les proporciona apoyo familiar y social durante el tiempo de cuidado y educación de sus hijos e hijas.

#### Factores para analizar la hipótesis

- Reducción del estrés parental.
- Mejora de la conciliación entre la vida laboral y familiar.
- Mejora del comportamiento del menor.
- Incremento de las redes sociales de apoyo a la familia y su calidad.
- Mejora de la calidad de las actitudes y prácticas de cuidado y educación de los hijos y mejora del sentido de competencia como padres.
- Mejora de la resiliencia ante las adversidades y la autonomía en la toma de decisiones.

Para analizar la hipótesis, se utilizaron **instrumentos de medida** estandarizados en diferentes momentos de recogida de información, correspondiendo con la estructura diseñada de evaluación (publicados en el siguiente enlace a [Anexos al estudio científico - Ayuntamiento de Madrid](#)). En cuanto al **marco temporal de la implementación y evaluación** se refleja en la siguiente gráfica cada fase del proceso de evaluación a lo largo del 2023 y 2024.

**Resultados obtenidos.** Dentro del marco del contrato de investigación con la Universidad de las Palmas de Gran Canaria y con la Universidad de La Laguna, se requirió un análisis científico de resultados de la investigación ajustado al diseño definido de evaluación, el cual ha sido realizado por el equipo de expertos en investigación de dichas Universidades, y como consecuencia se ha elaborado un **Informe Científico de Resultados**, donde se podrá consultar con detalle los resultados que ha reflejado la investigación. Publicado en el enlace siguiente: [Proyecto Piloto de Acompañamiento Social](#)

Con respecto a la participación global de las familias, contabilizando tanto la asistencia a los programas como la participación en las fases de evaluación, se ha obtenido una participación de 1.107 familias, que

Figura: Teoría del Cambio



corresponde al 72,6% del total. Se remarca el perfil mayoritario de familia:

Mujer en 35 y 44 años, soltera, desempleada, que posee educación secundaria o bachillerato, procedente de algún país de América del Sur y reside en una vivienda alquilada. Convive con el padre del menor. Hogar ubicado en la Zona Sur de Madrid, en Distrito de Puente de Vallecas, Carabanchel o Usera. Familia con riesgo psicosocial alto. Y una antigüedad en Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid desde 2018 en adelante.

Como conclusión, el *Informe Científico de Resultados* establece que el modelo estadístico se cumple, en mayor medida, para el Programa Crecer Felices en Familia II, seguido de un efecto con menor potencia estadística para el Programa Respira y no se cumple estadísticamente para las personas que participaron únicamente en el Programa Sociolaboral (Grupo Control). Ello demuestra que es necesario **intervenir directamente** para lograr una mejora del ejercicio parental y del sistema familiar, lo cual redundará en la mejora del comportamiento del niño/a en un contexto de vulnerabilidad socioeconómica y laboral, migratorio, con problemas de salud, adversidad vital y sobrecarga de funciones de cuidado y educación de la familia, todo ello factores de riesgo para el desarrollo del niño/a en un entorno que podría ser proclive a problemas de maltrato físico y negligencia.

Es de destacar que este proyecto sitúa al Ayuntamiento de Madrid en la avanzadilla del cambio de paradigma en las políticas sociales europeas, con respecto a:

- Promover políticas de intervención social basadas en un enfoque preventivo de protección de la familia.
- Desarrollar proyectos con metodología de ensayo controlado aleatorizado (RCT).
- Aplicar un programa de Parentalidad positiva de nueva generación basadas en evidencias que tienen como objetivo asegurar un apoyo familiar de calidad como un derecho básico de la infancia.

Como conclusión, la comparativa de la efectividad de los tres itinerarios muestra un fondo de ganancias en todos ellos, sobre todo en los dos programas de tratamiento GT1 y GT2 en cuanto a las dimensiones parentales se refiere, ya que además de apoyo sociolaboral han aportado alivio a la sobrecarga familiar debido al entrenamiento grupal y domiciliario.

En cuanto a lecciones aprendidas, se quiere señalar la relevancia de aplicar programas basados en la evidencia que permitan lograr cambio sistémico en el ámbito parental y familiar, tendente a la inclusión social y autonomía y con impacto preventivo del maltrato infantil. Además de la posibilidad de crear espacios efectivos de fortalecimiento, reflexión, acompañamiento y apoyo con las familias, no impositivos ni prescriptivos, mediante la metodología experiencial y con equipos multiprofesionales y formados en el enfoque transdisciplinar.

Con objeto de ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, se ha publicado el conjunto de ficheros relevantes de la investigación a partir de los cuales se han extraído las conclusiones y el informe Científico de resultados. El enlace es el siguiente: [Datos Abiertos de Proyecto Piloto de Acompañamiento Social](#)

Para finalizar, debido a que este proyecto forma parte de un estudio global impulsado desde el Laboratorio de Políticas de Inclusión del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, adjuntamos el enlace donde se ha publicado el informe desarrollado por el equipo de evaluación:  
<https://www.inclusion.gob.es/web/inclusion/politicas-de-inclusion>

## 2.10. 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 a la Coordinadora 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 acuerdos, decretos y 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.

Para la consecución de dichos objetivos, la gestión llevada a cabo por la SGT durante el año 2024, 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 2024 cabe destacar las siguientes cifras:

- Informes para los asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito: ascendieron a **419**.
  - Informes para dar respuesta a cuestiones planteadas por los Consejos de Proximidad de los Distritos de Madrid: se emitieron **14 informes**.
  - Tramitación y resolución de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas al amparo de la ordenanza de transparencia: se tramitaron **43 solicitudes**.
  - Peticiones de información de grupos políticos. Se dio respuesta a **137 peticiones**.
  - Atención de sugerencias y/o reclamaciones. Se atendieron **11 sugerencias y/o reclamaciones**.
- **En materia de información y atención a la ciudadanía y registro.**

En el AGFlyBS hay ubicada una oficina auxiliar de registro en la que se han realizado un total de 116.625 anotaciones (73.584 de entrada y 43.041 de salida). Hay que tener en cuenta que un gran número de estas anotaciones corresponden a la Ley de Dependencia (se han recibido 21.411 solicitudes, que han generado 25.679 anotaciones de entrada y 40.221 de salida).

- **En materia de régimen jurídico.**

Desde la SGT se han desarrollado en esta materia la siguiente actividad:

- Tramitación de convenios de colaboración, expedientes de concesión de subvenciones (directas, nominativas y de pública concurrencia), premios, becas y aportaciones económicas, así como de convenios generadores de ingreso, y de

convenios que no producen gasto para el Ayuntamiento: Se han tramitado un total de 136 expedientes que representaron un volumen de gasto de más de 63 millones de euros, y unos ingresos de 120,6 millones. Su desglose por tipos y por órganos gestores se detalla en la Tabla 2.10.1. siguiente.

- Emisión de informes de contenido jurídico: Se han elaborado informes de contenido jurídico a los convenios de subvención nominativa suscritos y en los expedientes de concesión de premios, becas, cuotas, así como en la fase de aprobación de las convocatorias públicas de subvenciones. En todos estos expedientes se ha proporcionado a los órganos gestores del Área de Gobierno asesoramiento jurídico continuado, mediante la emisión de notas e informes con indicaciones jurídicas en todas las fases de su tramitación. En el caso de las convocatorias públicas de subvenciones y becas, ese asesoramiento se ha extendido, además de a las fases de autorización de gasto, a la de valoración, por la participación del servicio en las comisiones de valoración de todas las convocatorias de subvenciones.
- Se han aprobado un total de 306 expedientes de justificación de subvenciones, con el asesoramiento jurídico continuado a su tramitación a los órganos gestores. Se ha recabado la firma de 339 elevaciones de propuestas de justificación y reintegros formulados al Delegado del Área.
- Preparación de los asuntos que han de someterse a Junta de Gobierno y Pleno: se han elevado 144 propuestas de acuerdo a la Junta de Gobierno y 0 propuesta de acuerdo a la Comisión Permanente Ordinaria de Familias, Igualdad y Bienestar Social y al Pleno del Ayuntamiento. Se han sustanciado, realizando mensualmente la tarea de preparación de la documentación necesaria para el estudio de dichos asuntos, un total de 98 iniciativas ante la citada Comisión. Se participa en la revisión y se impulsa la tramitación de los expedientes de aprobación de textos normativos, así como en la elaboración del Plan Anual Normativo. Se preparan los asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones del Comité de Política Regulatoria, con el estudio y revisión de la documentación y antecedentes necesarios.
- Se ha realizado el envío de información y documentación requerida por órganos judiciales para la tramitación de 5 recursos contencioso-administrativos, además de la gestión de diferentes documentos remitidos por juzgados. Se han tramitado 38 expedientes correspondientes a recursos de reposición contra decretos de resolución de procedimientos de concesión de subvenciones y 2 extraordinarios de revisión.
- Se ha recabado la firma de 21 decretos de suplencia de los órganos directivos del Área.
- Se ha impulsado la contestación de 35 reclamaciones y sugerencias recibidas de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Se han realizado 73 publicaciones, distribuidas entre el Tablón Electrónico del Ayuntamiento (TEU), el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) y el





Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM), así como la remisión de información solicitada para la emisión de certificaciones, y se han llevado a cabo 1.343 inscripciones en el Libro de resoluciones en relación con los decretos y resoluciones del Delegado y los distintos órganos directivos del Área de Gobierno.



Tabla 2.10.1. Régimen Jurídico: Volumen total de expedientes tramitados

| Centro directivo                                                                                                                                                                                                                      | Expedientes de gasto |            |                                        |            |           |            |                            |            | Total Expedientes de ingreso (Convenios) | Total Expedientes sin coste (Convenios) | TOTAL Expedientes |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|----------------------------------------|------------|-----------|------------|----------------------------|------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                       | VARIOS (*)           |            | Convocatorias públicas de Subvenciones |            | Convenios |            | Total expedientes de gasto |            |                                          |                                         |                   |     |
|                                                                                                                                                                                                                                       | Nº                   | importe    | Nº                                     | importe    | Nº        | importe    | Nº                         | importe    |                                          |                                         |                   | Nº  |
| DG Familias e Infancia                                                                                                                                                                                                                | 0                    | 0          | 3                                      | 3.850.228  | 10        | 4.797.085  | 13                         | 8.647.313  | 0                                        | 0                                       | 3                 | 16  |
| DG Educación, Juventud y Voluntariado                                                                                                                                                                                                 | 15                   | 12.606.494 | 3                                      | 946.000    | 1         | 5.156.482  | 19                         | 18.708.976 | 2                                        | 800.000                                 | 0                 | 21  |
| DG de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada                                                                                                                                                                                   | 3                    | 1.716      | 1                                      | 208.595    | 3         | 193.000    | 7                          | 403.311    | 1                                        | 106.000.000                             | 14                | 22  |
| DG Inclusión Social y Cooperación Desarrollo                                                                                                                                                                                          | 12                   | 2.266.800  | 6                                      | 14.283.536 | 10        | 7.835.512  | 28                         | 24.385.848 | 0                                        | 0                                       | 4                 | 32  |
| DG Servicios Sociales y atención a la discapacidad                                                                                                                                                                                    | 1                    | 1.330      | 1                                      | 300.000    | 7         | 7.829.798  | 9                          | 8.131.128  | 3                                        | 13.182.321                              | 7                 | 19  |
| DG Igualdad y contra la Violencia de Género                                                                                                                                                                                           | 2                    | 116.560    | 1                                      | 1.063.334  | 9         | 2.101.451  | 12                         | 3.281.345  | 1                                        | 662.634                                 | 7                 | 20  |
| Coordinación Gral.                                                                                                                                                                                                                    | 0                    | 0          | 0                                      | 0          | 0         | 0          | 0                          | 0          | 0                                        | 0                                       | 6                 | 6   |
| Total                                                                                                                                                                                                                                 | 33                   | 14.992.900 | 15                                     | 20.651.693 | 40        | 27.913.328 | 88                         | 63.557.921 | 7                                        | 120.644.955                             | 41                | 136 |
| (*) En la doble columna VARIOS se recogen los totales (número de expedientes, e importe) correspondientes a diversas categorías de expedientes de gasto: Premios / Convocatoria de Becas / Aportaciones Económicas / y Pago de Cuotas |                      |            |                                        |            |           |            |                            |            |                                          |                                         |                   |     |

▪ **En materia de contratación.**

Se resume a continuación la actividad desarrollada por la SGT en materia de contratación

- Tramitación de expedientes de contratación de las direcciones generales del área de gobierno. De los 190 expedientes de contratación tramitados, 66 correspondieron a procedimientos abiertos, abiertos simplificados y abiertos simplificados sumarios, 105 a prórrogas, modificaciones de contratos y otras incidencias contractuales y 4 a contratos basados en acuerdos marco. Estos expedientes supusieron un gasto plurianual de 441.377.381 euros, ascendiendo el gasto correspondiente de 2024 a la cantidad de 33.318.295 euros, con la distribución por direcciones generales, tipo de contrato, procedimiento de adjudicación, e importes que consta en la Tabla 2.10.2. A estos expedientes hay que añadir 15 procedimientos contractuales que finalmente se archivaron por diversas causas, sin llegar a su adjudicación.
- Así mismo, la licitación de los contratos basados en acuerdos marco de otras administraciones ha supuesto la realización de actuaciones propias del órgano de contratación, entre las que se encuentra el generar las invitaciones (un total de 31 expedientes que han supuesto 429 invitaciones), y la tramitación de la adjudicación.
- Se han tramitado asimismo 101 expedientes correspondientes a devoluciones de garantías (43) y a liquidaciones de contratos (58).
- Convocatoria, preparación y asistencia a las mesas de contratación, y actuaciones contractuales. En el año 2024, se han elaborado 71 pliegos de cláusulas administrativas particulares, y se han realizado 314 Mesas de Contratación. Se formalizaron un total de 206 contratos, aprobándose 510 Decretos del titular del Área, y 186 Resoluciones de los otros órganos de contratación, y se elaboraron 87 borradores de acuerdos y extractos de expedientes de contratación elevados a la Junta de Gobierno. Se realizaron así mismo 1156 notificaciones.



Tabla 2.10.2. Expedientes de contratación tramitados en el área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad

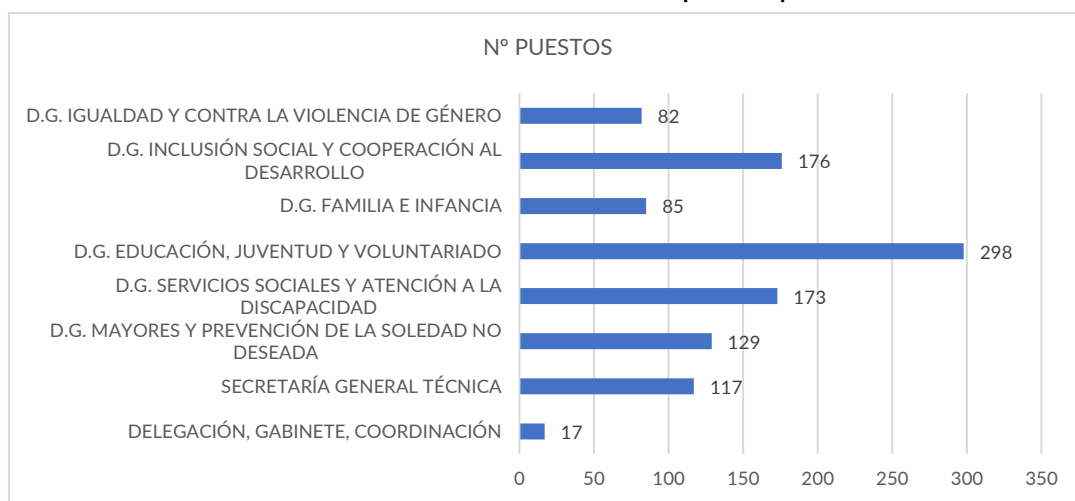
| TIPO DE CONTRATO                                     | CONTRATOS                     |            |             |                            |         | PRÓRROGAS, MODIFICACIONES,<br>CONTINUIDAD DEL SERVICIO E INCIDENCIAS<br>CONTRACTUALES |            |             | OTROS | TOTAL CONTRATOS |            |             |     | FORMALIZACIONES |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|-------------|----------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------|-----------------|------------|-------------|-----|-----------------|
|                                                      | PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN |            |             |                            |         |                                                                                       |            |             |       | TRAMITADOS      |            |             |     |                 |
|                                                      | ABIERTO                       |            |             | BASADO EN ACUERDO<br>MARCO |         |                                                                                       |            |             |       | IMPORTE         |            |             |     |                 |
|                                                      | Nº                            | IMPORTE    |             | Nº                         | IMPORTE | Nº                                                                                    | Nº         | IMPORTE     |       | Nº              |            |             |     |                 |
|                                                      | 2024                          | TOTAL      |             | TOTAL                      |         | 2024                                                                                  | TOTAL      |             |       | 2024            | TOTAL      |             |     |                 |
| SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA                           |                               |            |             |                            |         |                                                                                       |            |             |       |                 |            |             |     |                 |
| Servicios                                            | 1                             | 957.655    | 2.521.036   | 3                          | 6.156   | 5                                                                                     | 15.056     | 1.735.354   | 2     | 11              | 978.868    | 4.262.547   | 6   |                 |
| Otros                                                | 1                             | 285.336    | 285.336     |                            |         | 1                                                                                     | CANON      | CANON       |       | 2               | 285.336    | 285.336     | 1   |                 |
| Total                                                | 2                             | 1.242.991  | 2.806.372   | 3                          | 6.156   | 6                                                                                     | 15.056     | 1.735.354   | 2     | 13              | 1.264.203  | 4.547.883   | 7   |                 |
| D.G. MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA   |                               |            |             |                            |         |                                                                                       |            |             |       |                 |            |             |     |                 |
| Servicios                                            | 1                             | 39.332     | 94.367      |                            |         | 3                                                                                     | 201.137    | 513.660     |       | 4               | 240.469    | 608.027     | 3   |                 |
| Mixto                                                | 1                             |            | 1.557.811   |                            |         |                                                                                       |            |             |       | 1               |            | 1.557.811   | 1   |                 |
| Servicios a la Ciudadanía                            | 4                             | 5.329.329  | 250.886.998 |                            |         | 17                                                                                    | 14.726.703 | 54.902.775  | 1     | 22              | 20.056.032 | 305.789.773 | 24  |                 |
| Suministros                                          | 1                             |            | 733.802     |                            |         |                                                                                       |            |             |       | 1               |            | 733.802     | 3   |                 |
| Total                                                | 7                             | 5.368.661  | 253.272.978 |                            |         | 20                                                                                    | 14.927.840 | 55.416.436  | 1     | 28              | 20.296.501 | 308.689.413 | 31  |                 |
| D.G. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD |                               |            |             |                            |         |                                                                                       |            |             |       |                 |            |             |     |                 |
| Servicios                                            | 5                             | 137.061    | 5.075.854   |                            |         | 4                                                                                     | 196.689    | 2.769.939   | 1     | 10              | 333.750    | 7.845.793   | 8   |                 |
| Gestión De Servicio Publico                          |                               |            |             |                            |         | 1                                                                                     |            | 1.503.578   |       | 1               |            | 1.503.578   | 1   |                 |
| Servicios a la Ciudadanía                            | 2                             | 816.245    | 17.958.377  |                            |         | 2                                                                                     | 40.841     | 8.645.878   |       | 4               | 857.086    | 26.604.255  | 7   |                 |
| Total                                                | 7                             | 953.306    | 23.034.231  |                            |         | 7                                                                                     | 237.530    | 12.919.395  | 1     | 15              | 1.190.836  | 35.953.626  | 16  |                 |
| D.G. INCLUSIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO    |                               |            |             |                            |         |                                                                                       |            |             |       |                 |            |             |     |                 |
| Servicios                                            | 5                             | 2.057.853  | 8.380.179   |                            |         | 3                                                                                     |            | 741.191     | 1     | 9               | 2.057.853  | 9.121.369   | 9   |                 |
| Servicios a la Ciudadanía                            | 2                             | 457.314    | 4.526.036   |                            |         | 9                                                                                     | 1.977.763  | 19.887.436  | 1     | 12              | 2.435.077  | 24.413.472  | 11  |                 |
| Suministros                                          | 4                             | 425.627    | 1.236.882   | 1                          | 28.562  | 3                                                                                     |            |             |       | 8               | 454.189    | 1.265.444   | 8   |                 |
| Total                                                | 11                            | 2.940.793  | 14.143.096  | 1                          | 28.562  | 15                                                                                    | 1.977.763  | 20.628.627  | 2     | 29              | 4.947.118  | 34.800.285  | 28  |                 |
| D.G. FAMILIA E INFANCIA                              |                               |            |             |                            |         |                                                                                       |            |             |       |                 |            |             |     |                 |
| Servicios                                            |                               |            |             |                            |         | 5                                                                                     | 704.589    | 2.602.859   |       | 5               | 704.589    | 2.602.859   | 5   |                 |
| Servicios a la Ciudadanía                            | 4                             | 1.030.239  | 11.975.831  |                            |         | 10                                                                                    | 278.105    | 8.305.429   |       | 14              | 1.308.344  | 20.281.259  | 16  |                 |
| Total                                                | 4                             | 1.030.239  | 11.975.831  |                            |         | 15                                                                                    | 982.694    | 10.908.287  |       | 19              | 2.012.933  | 22.884.118  | 21  |                 |
| D.G. EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO              |                               |            |             |                            |         |                                                                                       |            |             |       |                 |            |             |     |                 |
| Servicios                                            | 10                            | 1.031.709  | 5.247.372   |                            |         | 12                                                                                    | 109.991    | 2.359.437   | 3     | 25              | 1.141.700  | 7.606.809   | 24  |                 |
| Suministros                                          | 14                            | 770.360    | 838.170     |                            |         | 9                                                                                     | 45.345     | 123.608     | 2     | 25              | 815.706    | 961.778     | 40  |                 |
| Total                                                | 24                            | 1.802.069  | 6.085.542   |                            |         | 21                                                                                    | 155.337    | 2.483.045   | 5     | 50              | 1.957.406  | 8.568.586   | 64  |                 |
| D.G. IGUALDAD Y CONTRA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO      |                               |            |             |                            |         |                                                                                       |            |             |       |                 |            |             |     |                 |
| Servicios                                            | 6                             | 269.253    | 995.233     |                            |         | 7                                                                                     | 588.827    | 2.364.170   | 3     | 16              | 858.080    | 3.359.403   | 12  |                 |
| Servicios a la Ciudadanía                            | 5                             | 447.408    | 11.343.500  |                            |         | 14                                                                                    | 343.809    | 11.230.567  | 1     | 20              | 791.218    | 22.574.067  | 27  |                 |
| Total                                                | 11                            | 716.661    | 12.338.733  |                            |         | 21                                                                                    | 932.636    | 13.594.737  | 4     | 36              | 1.649.298  | 25.933.470  | 39  |                 |
| TOTAL ÁREA                                           | 66                            | 14.054.720 | 323.656.782 | 4                          | 34.718  | 105                                                                                   | 19.228.856 | 117.685.881 | 15    | 190             | 33.318.295 | 441.377.381 | 206 |                 |

- Además, se han tramitado también 15 expedientes de imposición de penalidades por incumplimientos contractuales (12 finalizando en acuerdo de imposición) y 27 recursos (9 de reposición, 9 recursos especiales en materia de contratación y 9 contencioso administrativo).
- La labor de asesoramiento y coordinación a las diferentes DDGG del área de gobierno en materia de contratación generó 28 notas informativas y un total de 190 notas de observaciones a los servicios gestores para la adecuada elaboración de las propuestas de contratación y pliegos.
- Se han tramitado 53 incidencias de altas y bajas de usuarios en PLYCA, así como las suplencias de los órganos directivos y de los usuarios PLYCA.
- En el plano de la relación con personas interesadas en los procedimientos, se tramitaron 326 consultas de la ciudadanía sobre los pliegos o documentación complementaria de los contratos.
- En materia de cumplimiento de las obligaciones de publicación, se ha gestionado la publicación de 357 anuncios en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), y 107 en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).
- Por su parte, en virtud de la regulación contenida en el artículo 63 de la LCSP, se han publicado en PLACSP un total de 1.124 documentos.
- Con relación al Registro de Contratos se efectúa a través de la aplicación informática Replyca, en la que se inscriben todos los contratos y acuerdos marco formalizados y todos los contratos basados en un acuerdo marco y contratos menores adjudicados, así como sus incidencias. Entre las inscripciones manuales y las automáticas se han remitido un total de 525 fichas (157 de contratos menores) para su incorporación al Registro de contratos.
- Así mismo, se han tramitado un total de 83 procedimientos de rectificación de inscripciones en Replyca.
- Por otra parte, se ha remitido a la Dirección General de Contratación y Servicios (en adelante DGCyS) la información relativa a los contratos de cada dirección general necesaria para la elaboración de la programación de la actividad contractual y del plan municipal de contratación.
- Se ha publicado la información relativa a los contratos menores con carácter trimestral, así como la información de las PYMES con carácter semestral, en el Perfil de Contratante, actualmente alojado en PLACSP.
- En cumplimiento del acuerdo de Pleno de fiscalización e intervención limitada previa, se han elaborado un total de 480 informes de adecuación a la normativa aplicable de las propuestas a elevar al órgano competente. De ellos, 325 se corresponden con propuestas de decreto y 155 con propuestas de resolución.
- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 y 133 de la LCSP, se han tramitado 5 solicitudes de acceso de licitadores a expedientes de contratación pública.

▪ **En materia de recursos humanos.**

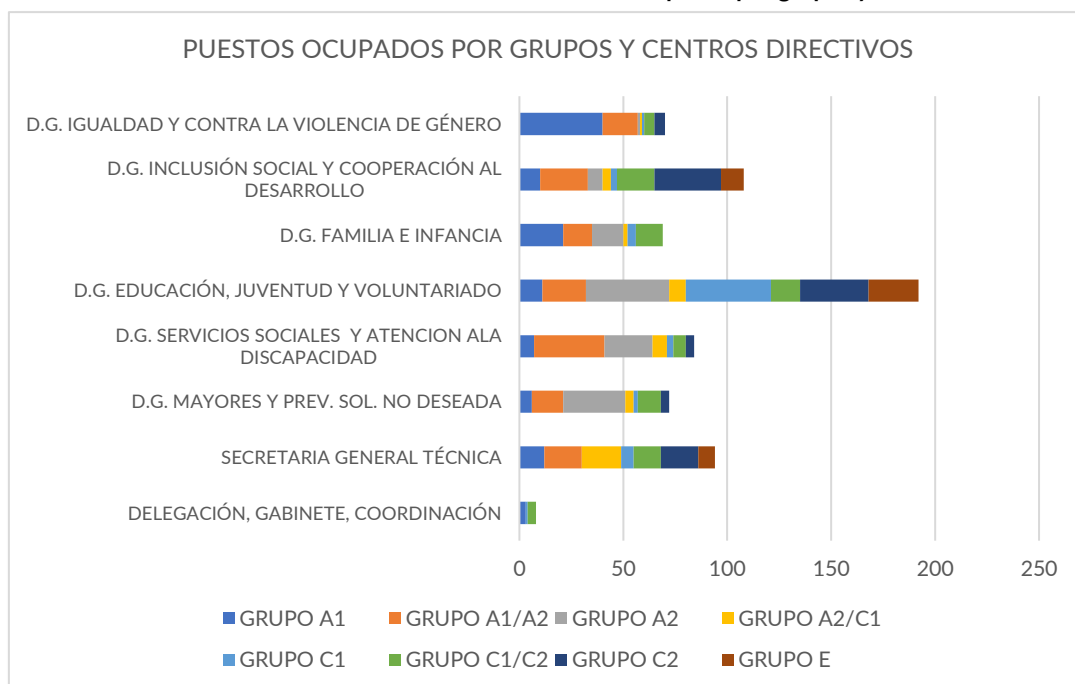
La plantilla a fecha 31 de diciembre de 2024, (Gráfico 2.10.3), estaba integrada por un total de 1.077 puestos de trabajo. Esta cifra comprende todos los puestos dotados, ocupados o vacantes, tanto los reservados a personal funcionario, laboral y eventual, como los de Programas Temporales de Empleo, y Acumulación de Tareas. Asimismo, incluye los puestos ocupados por los cargos directivos y el cargo electo.

**Gráfico 2.10.3 Distribución del personal por Direcciones Generales.**



En el gráfico 2.10.4. se refleja la distribución de plazas ocupadas por personal funcionario, detalladas por grupos de clasificación.

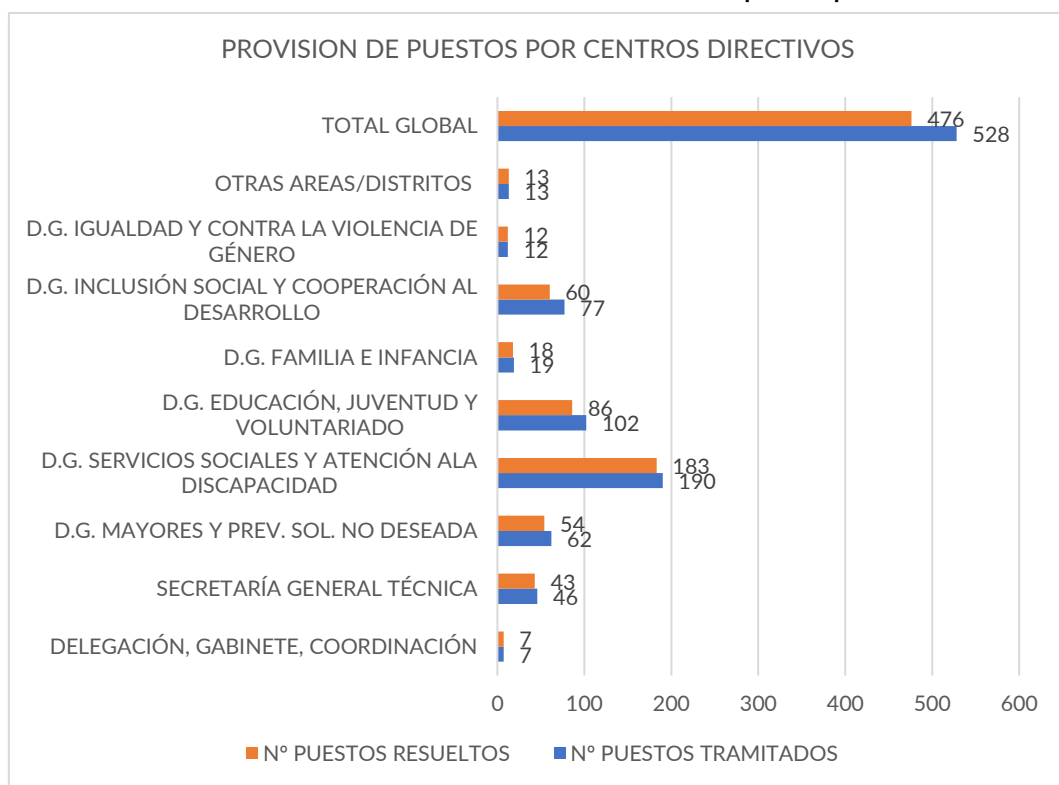
**Gráfico 2.10.4. Puestos ocupados por grupos y centros directivos**





La gestión de este elevado número de puestos conlleva la tramitación de numerosos procedimientos de provisión. El gráfico 2.10.5. 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 2.10.5 Provisión de puestos por centros directivos

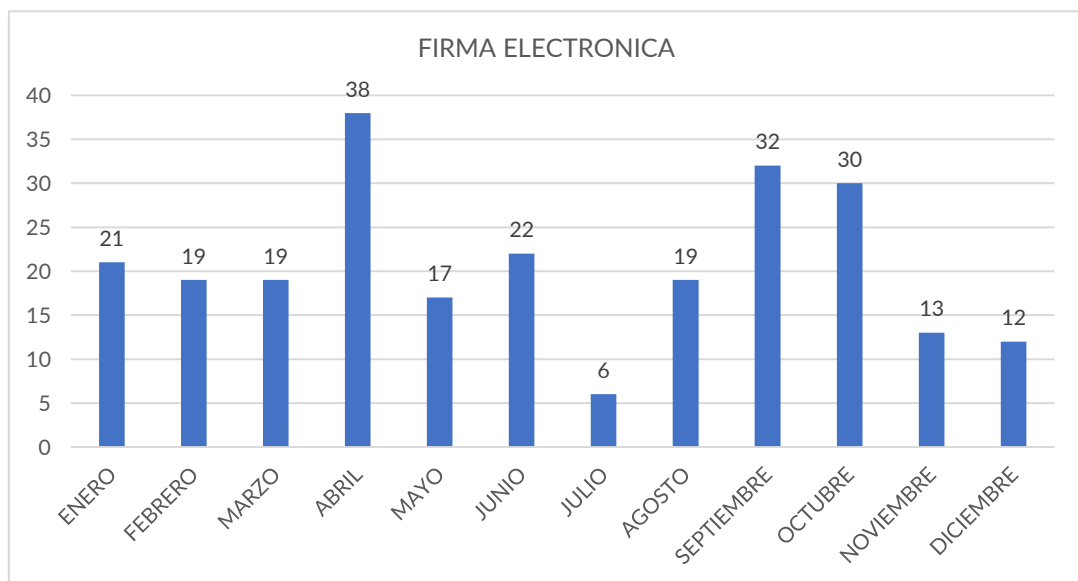


Asimismo, la gestión de la plantilla conlleva otros procedimientos y tareas propios de la gestión de recursos humanos:

- Expedientes de creación y modificación de estructura orgánica, puestos de trabajo y plantilla presupuestaria. Se han iniciado 41 expedientes de modificación de RPT, aprobándose en su totalidad, lo que ha supuesto una modificación de 223 puestos.
- Ingreso de personal funcionario: Se ha participado en la elaboración de las bases, temario y Tribunales de oposición de diversas oposiciones de turno libre: Maestro de Educación Infantil, Cocinero/a, Psicólogo/a Diplomado de Trabajo Social, así como de Promoción Interna: Técnico de Acogida e Integración. Así mismo, se ha participado en los procesos de estabilización de: Agentes de Igualdad, Auxiliar Sanitario, Auxiliar de Servicios Sociales, Cocinero, Diplomado en Trabajo Social, Educador Infantil, Maestro de Primaria, Profesor de Cerámica y Psicólogos. La resolución de los procesos de selección/estabilización han dado lugar a la incorporación de 124 efectivos de las diferentes categorías.

- Tramitación de partes de baja, confirmación y alta, y otras incidencias y cometidos diversos: Se han tramitado un total de 1.805 partes de baja, alta y confirmación por incapacidad temporal; de ellos, 1.051 fueron partes de baja o alta, y 754 de confirmación.
- Además, se han grabado en la aplicación de AYRE Gestión de Bajas Laborales un total de 159 ausencias justificadas por enfermedad sin baja médica. En cuanto a la gestión de accidentes laborales se han tramitado y mecanizado en la aplicación de Gestión de Bajas un total de 20 accidentes laborales; 7 con baja laboral y 13 asistencias médicas sin baja.
- Se han tramitado un total de 25 expedientes, de los cuales 8 han sido de jubilación forzosa, 8 de jubilación voluntaria, 2 de jubilación por invalidez, y 0 jubilaciones parciales. Se han tramitado 7 de prolongación del servicio activo.
- Certificados de firma electrónica y tarjetas corporativas. Tal y como refleja el gráfico 2.10.6., el número de certificados ha aumentado respecto de los tramitados en el ejercicio anterior, las nuevas incorporaciones del personal motivadas por la provisión de puestos hacen que esta tarea sea continua, a lo largo del año, con pequeños repuntes motivados por incorporación de aspirantes que han aprobado pruebas selectivas o incorporaciones de trabajadores de programas de empleo temporal.

Gráfico 2.10.6. Firma electrónica

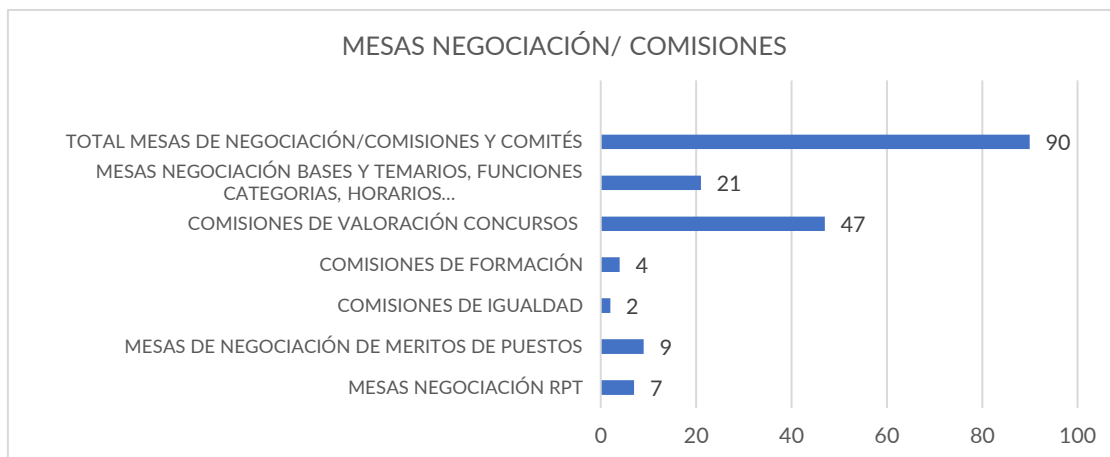


- Participación en los planes de formación. Desde la SGT, en coordinación con la Escuela de Formación y previo estudio y detección de las necesidades planteadas por todas las Direcciones Generales, se diseñan y programan actividades formativas especializadas. Las actividades formativas tuteladas por el AGPSFI han ascendido a 59, impartándose a través de 84 ediciones, comprendidas tanto Formación General, como Formación Específica, y Sesiones Formativas, habiendo sido convocados 1.292 alumnos y alumnas.

- Procesos de Adaptación/movilidad de trabajadores: Durante el año 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 10 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 servicios municipales prestados por el Área de Gobierno, incluidas las agresiones “in itinere”, en 25 ocasiones.
- Retribuciones: mensualmente se tramitan las altas, bajas y modificaciones del complemento de productividad, las gratificaciones por servicios extraordinarios, 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, habiendo tramitado 2.194 retribuciones complementarias.
- Informes de funciones: con la nueva distribución competencial en materia de provisión de puestos de trabajo, se ha producido un incremento de los informes de funciones emitidos, siendo 227 informes los emitidos durante el 2024.
- Otras funciones. Además, de los procedimientos anteriormente descritos, cabe destacar los siguientes:
  - Se ha dado contestación a 5.529 correos electrónicos relacionados con incidencias en materia de fichajes, tiempos de personal, consultas sobre tramitación de permisos retribuidos, premios y licencias, formación, etc. a las que hay que incluir todas aquellas consultas que han sido atendidas telefónicamente.
  - Emisión de “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.
  - Actuaciones disciplinarias.
  - Participación en la comisión municipal de evaluación del cumplimiento de los permisos, excedencias y licencias de conciliación.

La labor llevada a cabo desde el Servicio de Recursos Humanos entraña la asistencia a diferentes comisiones, consejos y mesas de negociación, tal y como se detalla en el gráfico 2.10.7

Gráfico 2.10.7. MESAS DE NEGOCIACIÓN/COMISIONES Y COMITÉS



▪ **En materia de gestión de servicios comunes.**

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, seguridad), ya sean de propiedad municipal o en régimen de arrendamiento. El Área de Gobierno tiene adscritos un total de 23 edificios y locales, con una superficie total de 66.714,38 m<sup>2</sup> en su conjunto y 46.397,75 m<sup>2</sup> de zona verde y forestal.
- Gestión de salones de actos y salas de reuniones: se gestiona la reserva de dos salones de actos, cuatro salas de reuniones y la sala espacio Chopera para exposiciones.
- Apoyo a reuniones y eventos celebrados por el Área de Gobierno: se han gestionado 78 eventos o reuniones.
- Gestión con las compañías aseguradoras de los siniestros que se producen en edificios dependientes del Área de Gobierno: se han tramitado 3 expedientes ante la compañía de seguros derivados de incidentes acaecidos en Ronda de Toledo 10, Paseo del Rey, 34, y en la Av. de la Institución Libre de Enseñanza, 5.
- Se lleva a cabo, asimismo, la actualización y mantenimiento del Directorio de AYRE.
- 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 118 traslados.

- Comunicaciones a Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Se han gestionado todas las peticiones de material informático necesario para la incorporación al puesto de trabajo dentro del Área y su posterior tramitación e inventario para ser devueltos, en su caso.
- Centralización de las solicitudes de material de oficina y otras necesidades del Área: se han tramitado un total de 32 expedientes de adquisición de bienes por un importe de 92.492,99€. En el siguiente cuadro se reflejan dichas adquisiciones clasificadas según el procedimiento utilizado para su tramitación.

**Tabla 2.10.8 Procedimientos de adquisición de bienes**

| EXPEDIENTES DE ADQUISICIÓN DE ENSERES |                                            |                                     |                 |             |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|-------------|
| CLASIFICACIÓN ECONÓMICA DE GASTOS     | TIPO CONTRATACIÓN                          | CONCEPTO                            | N.º EXPEDIENTES | IMPORTE (€) |
| 220.00                                | Compra centralizada (5) Contrato menor (1) | MATERIAL DE OFICINA                 | 6               | 20.482,28   |
| 220.01                                | Anticipo Caja fija                         | PRENSA, REVISTAS...                 | 4               | 988,00      |
| 220.02                                | Contrato Menor                             | MATERIAL INFORMÁTICO                | 4               | 25.112,89   |
| 221.04                                | Compra centralizada                        | VESTUARIO                           | 7               | 19.429,88   |
| 221.10                                | Contrato Menor                             | PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y ASEO        | 1               | 361,94      |
| 221.99                                | Contrato Menor                             | OTROS SUMINISTROS                   | 4               | 3.025,16    |
| 625.00                                | Contrato Menor                             | MOBILIARIO Y EQUIPOS DE OFICINA     | 1               | 6.048,97    |
| 625.99                                | Contrato Menor                             | OTRO MOBILIARIO Y ENSERES           | 2               | 5.047,18    |
| 629.01                                | Contrato Menor                             | SEÑALIZACIÓN                        | 3               | 4.489,60    |
| 639.01                                | Contrato Menor                             | SEÑALIZACIÓN (Reforma y Reposición) | 2               | 3.054,41    |
| 626.00                                | Contrato Menor                             | EQUIPOS DE COMUNICACIÓN             | 2               | 4452,68     |
|                                       |                                            | TOTAL                               | 32              | 92.492,99   |

- Organización y gestión de la unidad de conductores y ordenanzas para la atención a las necesidades del área. En 2024 el área contaba con 27 POSI en edificios, y 7 conductores para incidencias, con 4 vehículos, con los que se atendieron 556 servicios de correo en mano y 1013 servicios de traslados de personas.
- Adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores del Área de Gobierno en diversos edificios.

▪ **En materia de gestión de mantenimiento de edificios adscritos al Área.**

En relación con los 23 edificios y locales adscritos al Área antes citados, (en su conjunto, una superficie total de 66.714,38 m<sup>2</sup> en edificios y 46.397,75 m<sup>2</sup> en zonas verdes y forestales), desde el servicio dependiente de la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

- Seguimiento y control del contrato de mantenimiento integral de los edificios adscritos al Área de Familias, igualdad y bienestar social con un importe anual de 593.231,96 €.
- Seguimiento y control del contrato marco para la elaboración de planes de autoprotección y simulacros por valor de 6.156,38 €.
- Actuaciones de eficiencia energética y mejora de la climatización en el Centro de la C/ Gral. Ricardos nº 14, Sede del SAMUR Social en Carrera de San Francisco nº 10 y Centro de Acogida San Isidro en Paseo del Rey nº34; Centro de Acogida "Vivero", Camino del Pozo del Tío Raimundo, S/N; Centro Socio-Comunitario "Cañada Real", Cañada Real Galiana Crta. Valdemingómez (Sector 5) parcela 37B; Paseo de la Chopera nº41, edificio Sede del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad; Aula de la Naturaleza "La Casita", Carretera de Colmenar Viejo Km. 22,6; Palacete Quinta de los Molinos, C/ Juan Ignacio Luca de Tena, Nº 20, por valor de 135.654,89 €.
- Otras actuaciones asociadas al Mantenimiento 104.924,42 €
- Visitas de supervisión e inspección a los edificios adscritos al Área, para asesoramiento en materia de mantenimiento.
- Seguimiento y coordinación de las actuaciones y obras realizadas por la DG de Arquitectura y otros organismos municipales en los edificios adscritos, (Edificio de Ronda de Toledo 10; Albergue Juvenil, C/ Mejía Lequerica Nº21; Centro Pedro Meca en Paseo del Camino Viejo Nº1)
- Elaboración de informes en materia de obras y conservación solicitados por los Servicios del Área.

▪ **En materia de gestión presupuestaria.**

Desde la SGT se llevan a cabo 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 1), como en lo que se refiere al seguimiento, modificaciones presupuestarias, creación de aplicaciones presupuestarias de gastos e ingresos, tramitación de proyectos de inversión, etc.



A esa labor está íntimamente unido todo el proceso de gestión 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.

El conjunto de todas las actuaciones del Área de Gobierno a lo largo del ejercicio tiene su reflejo económico en las distintas fases de ejecución de los presupuestos de gastos e ingresos, cuyo desarrollo se detalla en los siguientes apartados.

### Ejecución Presupuestaria: Ingresos.

En la Tabla 2.10.9. se presenta el estado de ejecución del presupuesto de ingresos del Área a 31/12/2024, detallado para las Unidades de Ingresos, en el que se aprecia el volumen de Derechos Reconocidos (126.564.965 €) sobre el presupuesto definitivo (122.735.382 €), que representa un 103,12% de la previsión realizada. El importe total recaudado (126.558.229 €) supone un 99,99% de los derechos reconocidos.

**Tabla 2.10.9. Estado de ejecución de ingresos por Direcciones Generales a 31 de diciembre de 2024**

| Unidad / Dirección General                            | Previsión inicial  | Modificac.     | Previsión definitiva | Derechos reconocidos | % Dchos Rec / Prev. Def. | Recaudado          | % Recaudado / Dchos. Rec. |
|-------------------------------------------------------|--------------------|----------------|----------------------|----------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------|
| Secretaría General Técnica                            | 1.000              | 0              | 1.000                | 571.921              | 57.192,06%               | 566.497            | 99,05%                    |
| Políticas de Igualdad y contra la violencia de género | 1.321.629          | 0              | 1.321.629            | 1.192.592            | 90,24%                   | 1.192.592          | 100,00%                   |
| Familia e Infancia                                    | 10.936.974         | 0              | 10.936.974           | 7.496.461            | 68,54%                   | 7.496.461          | 100,00%                   |
| Mayores                                               | 103.941.443        | 0              | 103.941.443          | 106.087.835          | 102,07%                  | 106.087.835        | 100,00%                   |
| Servicios Sociales y Emergencia Social                | 3.776.890          | 525.732        | 4.302.622            | 8.331.391            | 193,64%                  | 8.331.391          | 100,00%                   |
| Inclusión Social                                      | 0                  | 0              | 0                    | 113.844              | 0,00%                    | 113.844            | 100,00%                   |
| Educación y Juventud                                  | 2.231.714          | 0              | 2.231.714            | 2.415.222            | 108,22%                  | 2.413.979          | 99,95%                    |
| <b>Total Ingresos Área</b>                            | <b>122.209.650</b> | <b>525.732</b> | <b>122.735.382</b>   | <b>126.564.965</b>   | <b>103,12%</b>           | <b>126.558.299</b> | <b>99,99%</b>             |

En la Tabla 2.10.10. se presenta el estado de ejecución por capítulos del Presupuesto de ingresos, lo que permite apreciar que los ingresos corrientes se han generado fundamentalmente en el capítulo 4 “Transferencias Corrientes” (Derechos reconocidos: 123.758.529 €; Derechos recaudados: 123.758.529 €), registrándose el resto de ingresos en el capítulo 3 “Tasas, precios públicos y otros ingresos” (Derechos reconocidos: 2.805.269 €; Derechos recaudados: 2.798.603 €) y en el capítulo 5 “Ingresos patrimoniales (Derechos reconocidos y recaudados: 1.166 €).

Tabla 2.10.10. Estado de ejecución de ingresos por Capítulos a 31 de diciembre de 2024

| Capítulos                   | Previsión inicial  | Modific.       | Previsión definitiva | Derechos reconocidos | % Dchos Rec / Prev. Def. | Recaudado          | % Recaudado / Dchos. Rec. |
|-----------------------------|--------------------|----------------|----------------------|----------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------|
| 3 Tasas y otros ingresos    | 1.523.025          | 0              | 1.523.025            | 2.805.270            | 184,19%                  | 2.798.604          | 99,76%                    |
| 4 Transferencias corrientes | 120.685.625        | 525.732        | 121.211.357          | 123.758.529          | 102,10%                  | 123.758.529        | 100%                      |
| 5 Ingresos patrimoniales    | 1.000              | 0              | 1.000                | 1.166                | 116,67%                  | 1.166              | 100%                      |
| <b>Total Ingresos Área</b>  | <b>122.209.650</b> | <b>525.732</b> | <b>122.735.382</b>   | <b>126.564.965</b>   | <b>103,12%</b>           | <b>126.558.299</b> | <b>99,99%</b>             |

### Ejecución Presupuestaria: Gastos.

El Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad contó con un presupuesto definitivo de gastos de 339.964.557 €.

El grado de ejecución del presupuesto ha sido relevante, tanto en lo que se refiere a gasto autorizado y dispuesto (93,95% y 93,69%, respectivamente, del presupuesto definitivo), como en obligaciones reconocidas (un 90,61%). Asimismo, el porcentaje de obligaciones reconocidas a 31 de diciembre alcanzó un 96,72% de los créditos dispuestos (Tabla 2.10.11.). En la tabla, se muestran de forma separada los créditos correspondientes a los Fondos NGEU (Next Generation) para una mejor identificación del crédito presupuestario con el que se dotaron y de su ejecución.



Tabla 2.10.11. Estado de ejecución de gastos por Direcciones Generales a 31 de diciembre de 2024

| Centro directivo                                                                          | Crédito inicial    | Modif. Crédito    | Crédito definitivo | Autorizado         | % Aut. / Def. | Dispuesto          | % Disp. / Def. | Oblig. Reconoc.    | % Obl. / Def. | % Oblig. / Dispuesto |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|---------------|----------------------|
| Secretaría General Técnica<br>23100 + 91208                                               | 13.030.602         | 401.893           | 13.432.495         | 12.805.802,44      | 95,33         | 12.799.450         | 95,29          | 12.623.946         | 93,98         | 98,63                |
| Políticas de Igualdad y contra la<br>violencia de Género<br>23101 + 23104                 | 26.119.267         | -211.155          | 25.908.112         | 25.536.533,61      | 98,57         | 25.522.611         | 98,51          | 25.443.256         | 98,21         | 99,69                |
| Familia e Infancia<br>23102                                                               | 39.457.498         | -1.069.453        | 38.388.045         | 37.687.164,42      | 98,17         | 37.086.862         | 96,61          | 37.006.367         | 96,40         | 99,78                |
| Mayores<br>23103                                                                          | 108.873.288        | -1.318.601        | 107.554.687        | 100.461.796,5      | 93,41         | 100.360.347        | 93,31          | 92.222.832         | 85,75         | 91,89                |
| Servicios Sociales y Emergencia<br>Social<br>23106 + 23109                                | 64.642.649         | -10.410.153       | 54.232.496         | 50.179.297,55      | 92,53         | 50.175.531         | 92,52          | 49.409.017         | 91,11         | 98,47                |
| Inclusión Social<br>23107 + 23290                                                         | 54.931.923         | 374.117           | 55.306.040         | 54.576.548,62      | 98,68         | 54.545.204         | 98,62          | 53.950.896         | 97,55         | 98,91                |
| Educación, Juventud y<br>Voluntariado<br>32301 + 32501 + 32601 +<br>33701 + 33702 + 23110 | 41.619.537         | -1.137.100        | 40.482.437         | 37.464.201,04      | 92,54         | 37.316.618         | 92,18          | 36.810.013         | 90,93         | 98,64                |
| NGEU. Itinerarios de Inclusión<br>Social<br>23166                                         | 445.363            | 1.601.985         | 2.047.348          | 696.683,61         | 34,03         | 696.684            | 34,03          | 591.733            | 28,90         | 84,94                |
| NGEU. Convenios Servicios<br>Sociales<br>23179                                            | 453.478            | 2.159.418         | 2.612.896          | 0,00               | 0,00          | 0                  | 0,00           | 0                  | 0,00          | 0,00                 |
| <b>Total Gastos Área</b>                                                                  | <b>349.573.605</b> | <b>-9.609.047</b> | <b>339.964.558</b> | <b>319.408.028</b> | <b>93,95</b>  | <b>318.503.307</b> | <b>93,69</b>   | <b>308.058.060</b> | <b>90,61</b>  | <b>96,72</b>         |



Tabla 2.10.12. Estado de ejecución de gastos por Programas a 31/12/2024. (Desglose de la ejecución de gastos por programas)

| Programa          |                                                                                       | Crédito inicial | Modif. Crédito | Crédito definitivo | Dispuesto   | % Dto. / Def. | Obligaciones reconocidas | % Obl. / Def. | % Obl. / Dispuesto. |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------|-------------|---------------|--------------------------|---------------|---------------------|
| 23100             | Dirección y Gestión Administrativa Políticas Sociales, Familia e Igualdad             | 11.575.483      | 377.959        | 11.953.442         | 11.373.416  | 95,15         | 11.197.912               | 93,68         | 98,46               |
| 23101             | Prevención y Atención frente a la Violencia de Género                                 | 14.329.122      | -19.731        | 14.309.391         | 14.134.273  | 98,78         | 14.075.326               | 98,36         | 99,58               |
| 23102             | Familia e Infancia                                                                    | 39.457.498      | -1.069.453     | 38.388.045         | 37.086.862  | 96,61         | 37.006.367               | 96,40         | 99,78               |
| 23103             | Mayores                                                                               | 108.873.288     | -1.318.601     | 107.554.687        | 100.360.347 | 93,31         | 92.222.832               | 85,75         | 91,89               |
| 23104             | Promoción, Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades | 11.790.145      | -191.424       | 11.598.721         | 11.388.337  | 98,19         | 11.367.930               | 98,01         | 99,82               |
| 23106             | Servicios Sociales y Emergencia Social                                                | 63.611.676      | -10.406.316    | 53.205.360         | 49.251.075  | 92,57         | 48.492.552               | 91,14         | 98,46               |
| 23107             | Inclusión Social                                                                      | 45.411.324      | -435.846       | 44.975.478         | 44.217.866  | 98,32         | 43.628.541               | 97,01         | 98,67               |
| 23109             | Innovación y Estrategia Social                                                        | 1.030.973       | -3.837         | 1.027.136          | 924.456     | 90,00         | 916.465                  | 89,23         | 99,14               |
| 23110             | Voluntariado                                                                          | 754.000         | 0              | 754.000            | 720.245     | 95,52         | 720.245                  | 95,52         | 100,00              |
| 23166             | NGEU. Itinerarios de inclusión social                                                 | 445.363         | 1.601.985      | 2.047.348          | 696.684     | 34,03         | 591.733                  | 28,90         | 84,94               |
| 23179             | NGEU. Convenio servicios sociales                                                     | 453.478         | 2.159.418      | 2.612.896          | 0           | 0,00          | 0                        | 0,00          | 0,00                |
| 23290             | Cooperación al Desarrollo                                                             | 9.520.599       | 809.963        | 10.330.562         | 10.327.339  | 99,97         | 10.322.356               | 99,92         | 99,95               |
| 32301             | Centros docentes Enseñanza Infantil y Primaria                                        | 17.373.339      | -872.471       | 16.500.868         | 15.173.061  | 91,95         | 14.991.252               | 90,85         | 98,80               |
| 32501             | Absentismo                                                                            | 3.065.883       | -24.146        | 3.041.737          | 2.974.912   | 97,80         | 2.969.129                | 97,61         | 99,81               |
| 32601             | Servicios complementarios Educación                                                   | 14.613.005      | -235.187       | 14.377.818         | 12.744.212  | 88,64         | 12.600.889               | 87,64         | 98,88               |
| 33701             | Instalaciones Juventud                                                                | 148.000         | 0              | 148.000            | 126.158     | 85,24         | 113.633                  | 76,78         | 90,07               |
| 33702             | Actividades ocio y tiempo libre Juventud                                              | 5.665.310       | - 5.297        | 5.660.013          | 5.578.030   | 98,55         | 5.414.866                | 95,67         | 97,07               |
| 91208             | Área de Gobierno Políticas Sociales, Familia e Igualdad                               | 1.455.119       | 23.934         | 1.479.053          | 1.426.034   | 96,42         | 1.426.034                | 96,42         | 100,00              |
| Total Gastos Área |                                                                                       | 349.573.605     | - 9.609.047    | 339.964.558        | 318.503.307 | 93,69         | 308.058.060              | 90,61         | 96,72               |

Al analizar el estado de ejecución del presupuesto de gasto por capítulos (véase Tabla 2.10.12), se observa que los porcentajes de ejecución son muy elevados en todos ellos, salvo en el capítulo 6 “Inversiones”, cuyo presupuesto sólo se ha ejecutado en un 34,44% en créditos dispuestos, y en un 30,62% en obligaciones liquidadas, si bien el peso específico del presupuesto del Área destinado a inversiones es muy bajo: 4.952.097 € sobre un total de 339.964.557 €, lo que representa escasamente el 1,45% del conjunto.

Tabla 2.10.12. Estado de ejecución de gastos por Capítulos a 31 de diciembre de 2024.

| Capítulos                                  | CRÉDITO INICIAL    | MODIF. CREDITO   | CRÉDITO DEFINITIVO | AUTORIZADO         | % Aut. / Def. | DISPUUESTO         | % Disp. / Def. | OBLIGACIONES RECONOCIDAS | % OBL. / DEF. | % Oblig. / Dispuesto |
|--------------------------------------------|--------------------|------------------|--------------------|--------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------------|---------------|----------------------|
| 1. Gastos de personal                      | 60.245.414         | -2.194.587       | 58.050.827         | 52.485.285         | 90,41%        | 52.485.285         | 90,41%         | 52.485.285               | 90,41%        | 100%                 |
| 2. Gastos de bienes corrientes y servicios | 225.347.978        | -487.761         | 224.860.217        | 215.822.726        | 95,98%        | 215.178.849        | 95,69%         | 204.987.412              | 91,16%        | 95,26%               |
| 3. Gastos financieros                      | 0                  | 45.891           | 45.891             | 45.891             | 100%          | 45.891             | 100%           | 45.891                   | 100%          | 100%                 |
| 4. Transferencias corrientes               | 61.444.458         | -9.388.932       | 52.055.526         | 49.220.105         | 94,55%        | 49.087.545         | 94,30%         | 49.023.214               | 94,17%        | 99,87%               |
| 6. Inversiones reales                      | 2.535.755          | 2.416.342        | 4.952.097          | 1.834.021          | 37,04%        | 1.705.736          | 34,44%         | 1.516.258                | 30,62%        | 88,89%               |
| <b>Total Gastos Área</b>                   | <b>349.573.605</b> | <b>9.609.048</b> | <b>339.964.557</b> | <b>319.408.028</b> | <b>93,95</b>  | <b>318.503.307</b> | <b>93,69%</b>  | <b>308.058.060</b>       | <b>90,61%</b> | <b>96,72%</b>        |

### Procedimientos especiales.

En el ámbito de las entidades locales, la posibilidad de expedir órdenes de pago mediante el sistema de anticipos de caja fija o el sistema de pagos a justificar está contemplada y regulada en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.

Con la entrada en vigor del Reglamento 2/2022, de 25 de enero, de Pagos a Justificar y Anticipos de Caja Fija del Ayuntamiento de Madrid, publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid número 29 de fecha 4 de febrero de 2022, se unificó la regulación de ambas formas de pago, para adaptarlas al ordenamiento jurídico vigente y a la nueva estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid conforme a la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Sobre la base de lo anteriormente indicado, debe reseñarse que en el ejercicio 2024 se tramitaron gastos exclusivamente por el sistema de anticipos de caja fija.

En el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, el anticipo de caja se constituyó al inicio del mandato de la actual Corporación municipal por un importe de 350.000 euros, magnitud basada, fundamentalmente, en la obligada tramitación mediante este sistema especial de pago de las ayudas económicas de emergencia social, conforme a lo establecido en la Ordenanza de las Prestaciones Económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de septiembre de 2004, en su

artículo 16.2. No obstante, habida cuenta de la tendencia decreciente de la evolución de los gastos tramitados a su cargo, el importe fue minorado en febrero de 2024, fijando su cuantía en 250.000 euros.

A lo largo de 2024 se registraron 847 operaciones para efectuar el abono de los gastos tramitados con cargo al anticipo de caja fija, por un importe total de 164.139,29 euros. Su detalle por Direcciones Generales se muestra en la Tabla 2.10.13, en la que también se recogen las dos reposiciones que hubo que realizar para reponer fondos en la cuenta corriente habilitada para abonar los gastos gestionados por este procedimiento conforme al Reglamento citado.

Tabla 2.10.13. Distribución anticipos de caja fija ejercicio 2024

| Órgano gestor                                   | 1ª REPOSICIÓN |                   | 2ª REPOSICIÓN |                  | TOTAL      |                   |
|-------------------------------------------------|---------------|-------------------|---------------|------------------|------------|-------------------|
|                                                 | Nº            | Importe           | Nº            | Importe          | Nº         | Importe           |
| SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA                      | 234           | 26.381,69         | 71            | 3.588,41         | 305        | 29.970,10         |
| EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO              | 23            | 9.591,37          | 11            | 5.360,69         | 34         | 14.952,06         |
| SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD | 151           | 9.229,39          | 34            | 3.171,22         | 185        | 12.400,61         |
| INCLUSIÓN SOCIAL                                | 244           | 83.061,80         | 79            | 23.754,72        | 323        | 106.816,52        |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>652</b>    | <b>128.264,25</b> | <b>195</b>    | <b>35.875,04</b> | <b>847</b> | <b>164.139,29</b> |

### Documentos contables

El volumen de documentos contables generados en el ejercicio es una buena medida del volumen de actividad en un Área de Gobierno. Se generaron 29.077 documentos. Entre ellos, destacan los 15.708 registros correspondientes a la fase de reconocimiento de obligaciones (O) y los 9.134 registros en la fase de autorización y disposición (AD). Su desglose por Direcciones Generales se muestra en la Tabla 2.10.14.

Tabla 2.10.14. Documentos contables tramitados en el ejercicio 2024

| Centro directivo                                                                                             | A          | D          | AD           | ADO          | O             | ACF        | Pagos a justificar | Total         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|------------|--------------------|---------------|
| Secretaría General Técnica (programas 23100 + 91208)                                                         | 15         | 15         | 82           | 359          | 423           | 305        | 0                  | 1.199         |
| Políticas de Igualdad y contra la violencia de Género (programas 23101 + 23104)                              | 45         | 89         | 107          | 284          | 573           | 0          | 0                  | 1.098         |
| Familias e Infancia (programa 23102)                                                                         | 17         | 104        | 42           | 138          | 439           | 0          | 0                  | 740           |
| Mayores (programa 23103+23179)                                                                               | 59         | 70         | 106          | 148          | 1.048         | 0          | 0                  | 1.431         |
| Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad (programas 23106 + 23109+23166)                              | 18         | 32         | 8393         | 373          | 11.504        | 185        | 0                  | 20.505        |
| Inclusión Social (programas 23107 + 23290)                                                                   | 87         | 114        | 104          | 298          | 620           | 323        | 0                  | 1.546         |
| Educación, Juventud y Voluntariado (programas 32301 + 32501 + 32601 + 32602 + 32603 + 33701 + 33702 + 23110) | 285        | 391        | 300          | 447          | 1.101         | 34         | 0                  | 2.558         |
| <b>Total</b>                                                                                                 | <b>526</b> | <b>815</b> | <b>9.134</b> | <b>2.047</b> | <b>15.708</b> | <b>847</b> | <b>0</b>           | <b>29.077</b> |



### **Convenios de Ingresos**

Debemos destacar, por último, la importancia económica que los convenios generadores de ingresos gestionados por el Área tienen para el Ayuntamiento, los cuales contribuyen a aumentar el presupuesto destinado al desarrollo de las funciones que recaen en su ámbito competencial.

Al igual que en ejercicios anteriores, en el año 2024 el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad firmó y/o prorrogó convenios de este tipo tanto con la Administración General del Estado como con la Comunidad de Madrid. Entre los convenios vigentes en este ejercicio, podemos destacar, por razón de su cuantía, los siguientes:

- Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la atención a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de otros programas de atención social desde el 1 de enero de 2024 a 31 de diciembre de 2024, por un importe total de 106.000.000 euros, destinado a financiar la atención a las personas en situación de dependencia a través de determinados servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid, como son los de ayuda a domicilio, teleasistencia, Centros de Día y Residencia Municipal para mayores.
- Adenda de modificación del Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Salud y Asuntos Sociales, y el Ayuntamiento de Madrid para el desarrollo de la atención social primaria y otros programas por los servicios sociales de las entidades locales para el año 2024, por un importe de 12.789.999,40 euros., de los que 7.039.972,79 euros se financian por la Comunidad de Madrid y 5.750.026,61 euros por el Ayuntamiento de Madrid.

### **Subvenciones de la Comunidad de Madrid a entidades locales**

Mediante ORDEN 3012/2024, de 31 de octubre, de la Consejera de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, se conceden las subvenciones cuyo objeto y condiciones de otorgamiento se establecen en el Programa para otorgar subvenciones a entidades locales para la ejecución de proyectos en el marco del Plan Corresponsables 2024.

El importe total de la subvención concedida al municipio de Madrid asciende a 7.492.456,91 euros, para la financiación de los siguientes proyectos:

- Centros abiertos en inglés: 463.154,35 €.
- Servicio de conciliación y apoyo a familias con menores (SERCAF Menores): 1.430.000,00 €.
- Quedamos al salir de clase: 1.600.000,00 €.
- Conciliación en los distritos: 3.856.302,56 €.
- Campaña Corresponsabilidad y Cuidados: 125.000,00 €.
- Corresponsabiliza-TED. Charlas tipo TED: 18.000,00 €.

La gestión de los tres primeros proyectos se ha realizado por esta Área de Gobierno a lo largo del año 2024. Los dos últimos proyectos, a gestionar igualmente por el Área, se ejecutarán en 2025.



# BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

[ÍNDICE](#)

## BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

---

- 3.1. EL CONTEXTO DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA
- 3.2. EL PLAN ESTRATÉGICO Y SU IMPLANTACIÓN EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.
- 3.3. LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
  - 3.3.1. ¿Qué son?
  - 3.3.2. ¿Cómo funcionan?
  - 3.3.3. ¿Qué servicios prestan?
  - 3.3.4. ¿Quién trabaja en ellos?
  - 3.3.5. Compromisos de calidad
- 3.4. LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN CIFRAS
  - 3.4.1. Personas atendidas
  - 3.4.2. Perfil de personas usuarias
  - 3.4.3. La tasa de cobertura
  - 3.4.4. Demandas y prestaciones concedidas
  - 3.4.5. El presupuesto
- 3.5. COORDINACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA
  - 3.5.1. Funciones y competencias
  - 3.5.2. Contratos y convenios
  - 3.5.3. Acciones formativas
  - 3.5.4. Mejoras tecnológicas
  - 3.5.5. Reuniones, jornadas, mesas coordinación
  - 3.5.6. Fondo Documental
- 3.6. GESTION Y PRESTACIONES EN LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA
  - 3.6.1. Líneas estratégicas de intervención. Misión y objetivos
  - 3.6.2. Visión
  - 3.6.3. Programas
  - 3.6.4. Acciones preventivas
  - 3.6.5. Reflexión/líneas futuras
- 3.7. PRESTACIONES ECONOMICAS Y TARJETAS FAMILIA
  - 3.7.1. Introducción
  - 3.7.2. Visión
  - 3.7.3. Programa: prestaciones económicas y tarjeta familias
  - 3.7.4. Acciones preventivas
  - 3.7.5. Reflexiones/líneas futuras

## BLOQUE III: LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN MADRID

---

### 3.1. EL CONTEXTO DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN MADRID

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 distintos procesos de transformación que han modificado de manera notable la fisonomía y estructura de la sociedad madrileña (proceso de envejecimiento, reducción de la natalidad, incremento de la población extranjera...). Estas circunstancias han propiciado el desarrollo de nuevas políticas de integración e inclusión, así como de prestaciones y servicios que lleguen a un mayor número de personas que requieren apoyos para mantener su autonomía, así como la atención a situaciones de dependencia.

Los Servicios Sociales de Atención Social 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 atención 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 y son un elemento fundamental del progreso y del bienestar de una sociedad.

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.

La [LEY 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid](#), establece que los servicios sociales tendrán por finalidad favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social.

En la última década se han incrementado las demandas 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. Los ciudadanos de Madrid atendidos desde los servicios sociales se hallan en situación de vulnerabilidad: mayores que viven solos y requieren apoyo en su atención, personas en situación de soledad no deseada, personas con dificultades de autonomía personal, con problemas de salud, familias con dificultades económicas o crisis familiares, etc.

### 3.2. EL PLAN ESTRATÉGICO Y SU IMPLANTACIÓN EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.

Dentro del [Plan Estratégico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid 2023-2027](#), concretamente en la Línea Estratégica 3\_centrada en la adaptación de los recursos a las necesidades de las personas, se contempla dieciocho actuaciones. Entre ellas, destaca la actuación 3.02 que propone la implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, cuyo objetivo fundamental es “ Potenciar, consolidar y estandarizar un programa de acogida e información ágil y cercano a la ciudadanía, manteniendo una primera atención de calidad.

El servicio de información y acogida, en adelante SIA, tendrá una función fundamental en el futuro de la organización y funcionamiento de los servicios sociales de atención social primaria. Como tarea principal tiene asignada la atención a la ciudadanía a través de cita previa o directamente en el centro de servicios sociales, siendo secundarias las que no sean de atención directa.

El SIA realiza una función de información general del sistema de servicios sociales, discriminando la demanda y orientando, en su caso, hacia otros sistemas de protección social. Además, ordena la atención profesional de las trabajadoras sociales en función de la situación planteada por el/la ciudadana, tipificada como ordinaria, prioritaria y urgente.



En el año 2024 el SIA ha comenzado en:

- Centro de Servicios Sociales de “Guindalera”. Distrito de Salamanca.
- Centro de Servicios Sociales “Yébenes”. Distrito de Latina.

En el año 2024 se ha realizado la planificación y calendarización para la implantación durante 2025 de los nuevos cambios organizativos (entre los que se incluye el SIA) en todos los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Con carácter previo a la implantación del Servicio de Información y Acogida, desde el Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, se elabora un exhaustivo informe de cada Centro, analizando las cargas de trabajo y proponiendo una nueva organización basada en la distribución de los profesionales en torno a unidades barriales, organizadas en base a las nuevas figuras profesionales de los coordinadores de equipo.

### 3.3. LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

#### 3.3.1. ¿Qué son?

- Madrid: Teléfono gratuito 010 o el 914 800 010 (desde fuera de Madrid)
- [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia)
- [Redes sociales - Ayuntamiento de Madrid](#). [Oficinas de Atención a la Ciudadanía \(OAC\) - Ayuntamiento de Madrid](#)
- App [Madrid Móvil - Ayuntamiento de Madrid](#)
- [Chat en línea Ayuntamiento de Madrid](#)

Los Centros de Servicios Sociales constituyen el equipamiento básico de la Atención Social Primaria. Son el principal acceso 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 Atención Social Primaria compuesta por 40 [Centros de Servicios Sociales Municipales - Ayuntamiento de Madrid](#)

Todos los distritos de la ciudad cuentan con al menos un Centro de Servicios Sociales. El distrito de Puente de Vallecas cuenta con cuatro, Carabanchel, Latina y Moncloa-Aravaca con tres, otros 10 distritos con dos centros cada uno (Centro, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vicálvaro, Villaverde y Villa de Vallecas) y los 7 distritos restantes (Arganzuela, Barajas, Chamartín, Chamberí, Moratalaz, Retiro y Salamanca) con un centro en cada uno.

Con la red de Servicios Sociales se procura un equilibrio de dotaciones y servicios entre los 21 distritos 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 Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

El Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 86.512 habitantes.

#### 3.3.2. ¿Cómo funcionan?

**Horario de atención** de los Centros de Servicios Sociales: de lunes a viernes de 9:00 h a 13:00 h y de 15:00 h a 19:00 h, 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:

A quienes se acercan por primera vez a un Centro de Servicios Sociales se les proporciona una cita con una trabajadora o trabajador social. En la Unidad de Trabajo 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 una trabajadora o trabajador 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: realiza la valoración técnica de la situación planteada, el diseño de un programa de intervención social, la gestión de ayudas y servicios sociales, el seguimiento para asegurar la adecuación a las necesidades, así como acompañamiento social.

A raíz de la pandemia, se ha producido un avance al facilitar el acceso de la ciudadanía a los Servicios Sociales mediante canales adicionales de comunicación, al incorporar la atención telefónica especializada y el correo electrónico como métodos de comunicación entre los profesionales y los ciudadanos.

### 3.3.3. ¿Qué servicios prestan?

Los servicios que prestan son principalmente los siguientes:

- Información y orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social.
- Asesoramiento social.
- Apoyo social y seguimiento.
- Atención de situaciones de desprotección social.
- Gestión de servicios y ayudas sociales
- Trabajo social comunitario.

### 3.3.4. ¿Quién trabaja en ellos?

La red municipal de centros cuenta con 1.109 profesionales. Los equipos de los Centros de Servicios Sociales están constituidos por el personal directivo, profesionales del trabajo social, técnicos de acogida e integración social, auxiliares de servicios sociales, personal administrativo y personal de oficios de servicios internos.

Las trabajadoras y trabajadores sociales de la ASP se elevan a 692, lo que significa una ratio de un titulado para atender a 5.001 madrileños y madrileñas.



### 3.3.5. Compromisos de calidad

La Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

#### Madrid, una ciudad comprometida con la mejora de los Servicios Sociales. Datos de 2024

|                                                            |                                                      |                             |                                      |                                          |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
| 40 centros de Servicios Sociales y 5 Centros Comunitarios. | Una red de atención formada por 1.109 profesionales. | 464.789 personas atendidas. | 13,43%. de los habitantes de Madrid. | Valoración del servicio:<br>8,2 sobre 10 |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|

El compromiso municipal con la calidad y con la mejora continua de los servicios que prestan los Centros de Servicios Sociales de ASP está avalado a través de su Carta de Servicios, aprobada en 2010. El certificado UNE 93200 ha sido renovado en diciembre de 2023.

#### Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria

Uno de los compromisos de la Carta es la realización, cada dos años, de un Estudio de Opinión entre las personas usuarias de los Centros de Servicios Sociales. El último efectuado en 2023 muestra que la mayor parte de quienes acudieron a uno de ellos estaban satisfechos con los distintos aspectos relativos a la atención profesional facilitada. Los resultados más relevantes (en una escala de valoración del 0 al 10) son los siguientes:

- 8,2 con la información recibida en cuanto a su utilidad y comprensibilidad
- 8,9 con la amabilidad del personal
- 8,5 con la profesionalidad
- 8,9 con el respeto a la intimidad y confidencialidad

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 59,6% afirmaba que había mejorado su autonomía e independencia, el 67% se sentía más acompañado y apoyado y el 68% creía que había sido beneficioso para su familia.

Como reflejo de esa valoración positiva el 89,2% aconsejaría a un familiar o amigo acudir a ese centro en caso de necesitarlo.

### 3.4. LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN CIFRAS

#### 3.4.1. Personas atendidas

En el año 2024 se ha atendido a 464.789 personas de las que 70.759 son nuevos usuarios con alguna atención generada en el expediente, es decir, el 15,15% han acudido por primera vez a los servicios sociales. Este dato supone un incremento del 7% respecto al año anterior.

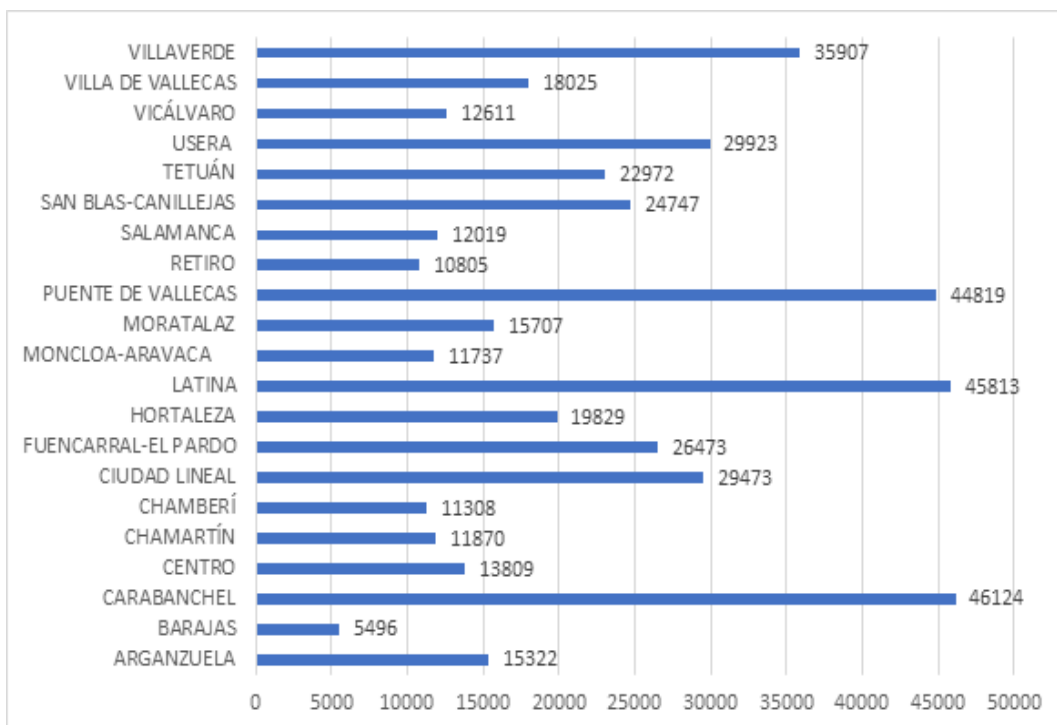
Las personas que han acudido por primera vez a los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2024 son una población mucho más joven que el global de las personas atendidas.

Al comparar el intervalo de edad de más de 65 años observamos cómo en las personas nuevas representan el 31,47%, mientras que el total de personas alcanzan el 48,58%.

Si analizamos el grupo de edad comprendido entre los 18 y los 64 años de las personas que en 2024 han acudido por primera vez a los Centros de Servicios Sociales, observamos como el 74% son personas extranjeras.

Al igual que en 2023 se observa una incorporación progresiva de los hombres como demandantes de atención social. Este año representan el 41% de las personas que han acudido por primera vez.

Figura 3.4.1.1 Personas atendidas por distritos 2024

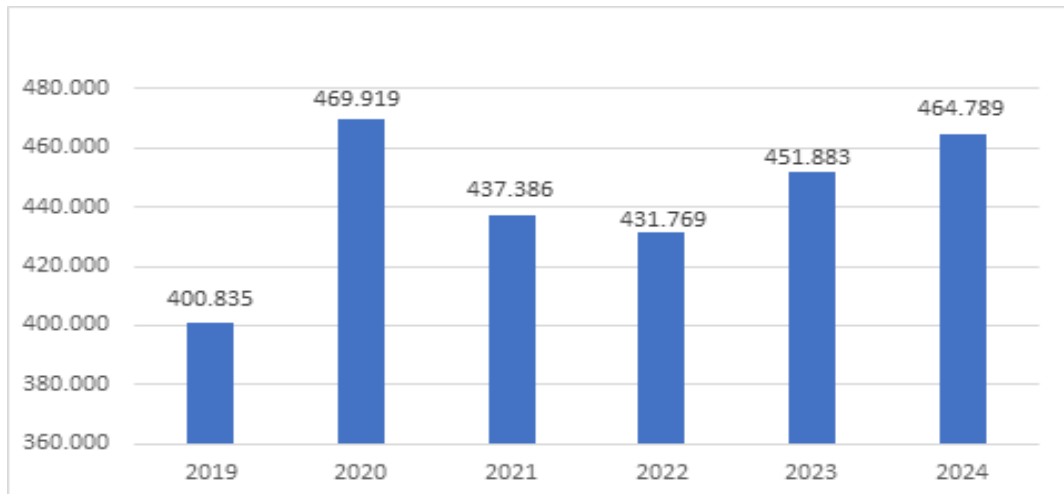


Fuente Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD

Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

Los distritos en los que se ha atendido a mayor número de personas son Carabanchel, Latina y Puente de Vallecas. Los mismos que encabezaban este ranking el año anterior.

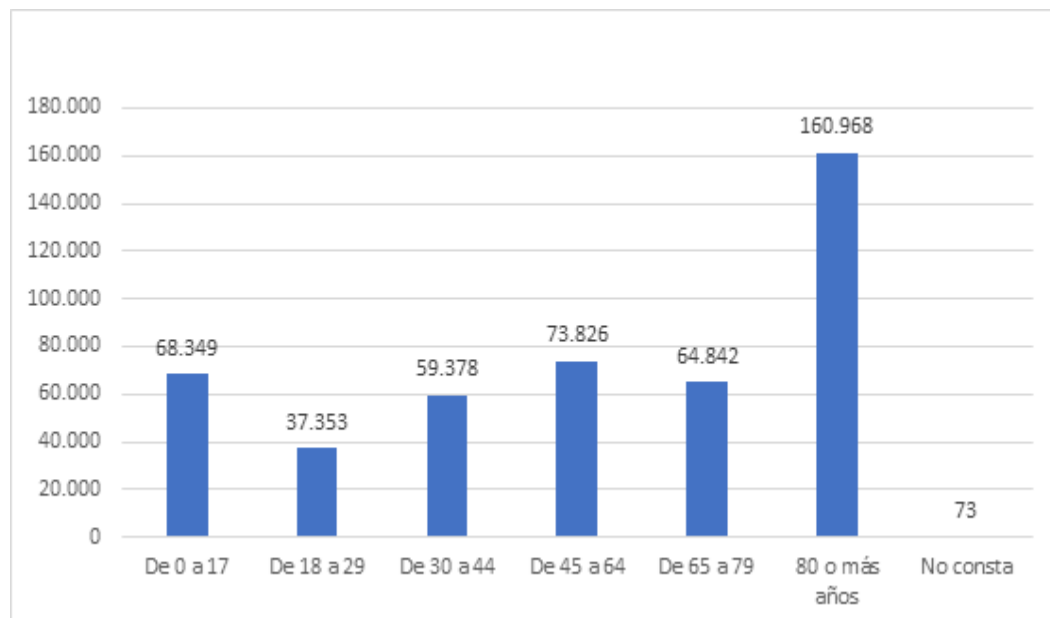
Figura 3.4.1.2. Evolución anual personas atendidas 2019-2024



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD  
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

Como se puede observar, después de la pandemia las cifras de atención aumentaron considerablemente y en estos dos últimos años ha ido subiendo el número de personas atendidas, llegando a valores similares al año 2020.

Figura 3.4.1.3. Personas atendidas por tramos de edad 2024

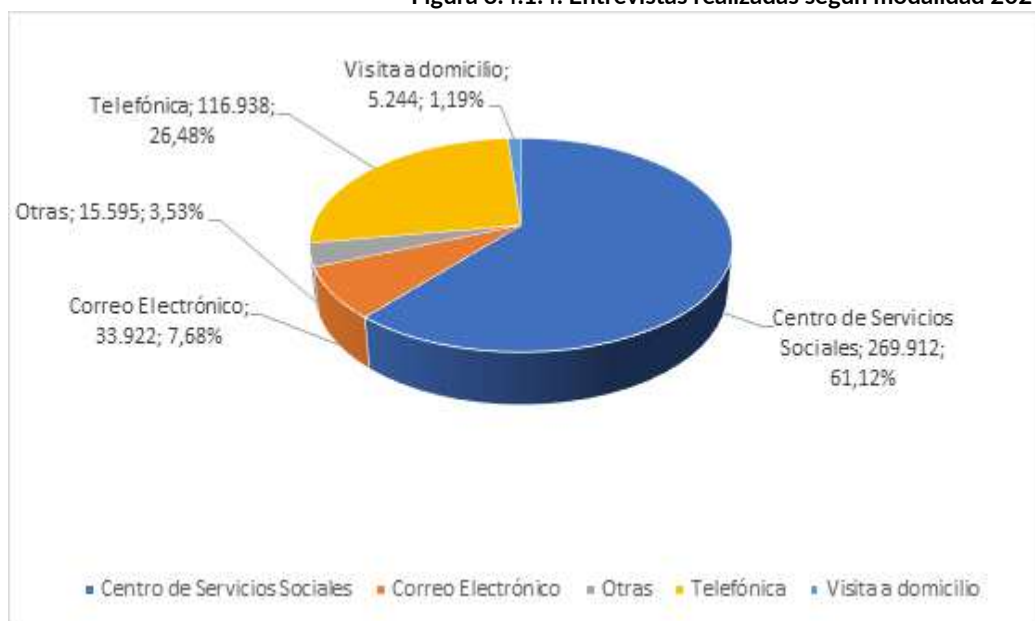


Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD  
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

En el año 2024 se han celebrado 441.611 entrevistas. En relación con el año 2023, en el que se atendieron presencialmente el 56,76 % de las citas, en este año se ha

reforzado la atención presencial, alcanzando un 61,14% del total de entrevistas realizadas.

Figura 3.4.1.4. Entrevistas realizadas según modalidad 2024



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD  
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS

### 3.4.2. Perfil de las personas usuarias

En el año 2024 la atención de los servicios sociales se ha continuado centrando en las personas mayores de 65 años (225.810), las cuales representan casi la mitad de las personas atendidas desde los Centros de Servicios Sociales (el 48,58%), principalmente con demandas relativas a la dependencia, la ayuda a domicilio y la teleasistencia. Es significativo el porcentaje de personas mayores de 80 años atendidas (160.968) que alcanzan el 34,63% del total.

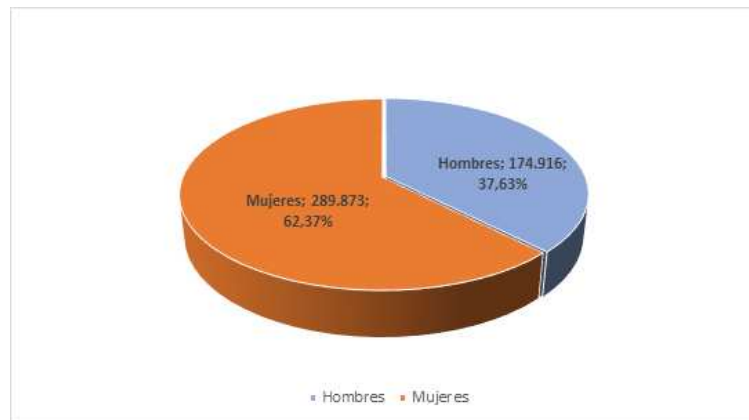
En los últimos años se ha modificado el perfil de las personas que acuden a servicios sociales: crece la presencia de ciudadanos más jóvenes y familias monoparentales.

En el [Panel de Hogares de la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid](#) (datos 2023) se observa como:

- El 14,4 % de los hogares ha solicitado ayuda en el último año. Los hogares “monoparentales” y “otro tipo de hogares” tienen porcentajes ligeramente elevados que el resto. Del total de hogares que han solicitado ayuda (1.224), el 53,9 % lo ha hecho a los servicios sociales.
- El 42,3 % de los hogares tienen dificultad para llegar a fin de mes y el 29 % no puede hacer frente a un gasto imprevisto. En relación con el estudio anterior del año 2021, se observa que los hogares con una situación de vulnerabilidad extrema se han duplicado, pasando de un 4,9 % a un 9 %.

- El 62,37% de las personas que acuden a los Servicios Sociales son mujeres y el 37,63% hombres.

Figura 3.4.2.1 Personas atendidas por sexo 2024



Fuente Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD  
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS

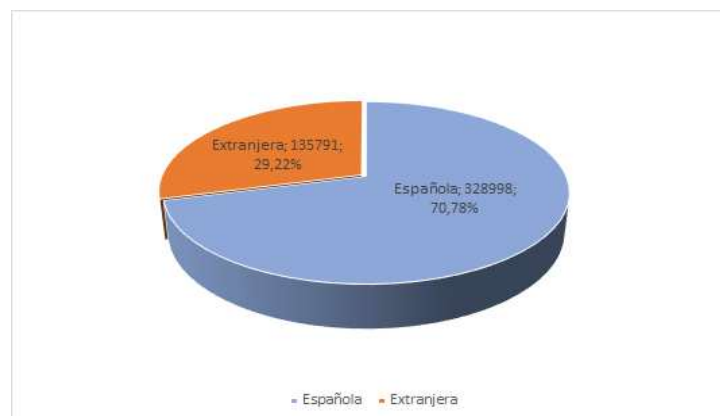
### 3.4.3. Tasa de cobertura

La tasa de cobertura de la Atención Social Primaria (la relación entre la población atendida y la población total) ha sido en 2024 de 13,43%. Las personas atendidas han sido 464.789.

Población extranjera atendida:

- 135.791 personas que supone un 29,22 % de las personas atendidas por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.
- La población con nacionalidad extranjera representa el 18,98 % de los residentes en Madrid a 1 de enero de 2024.

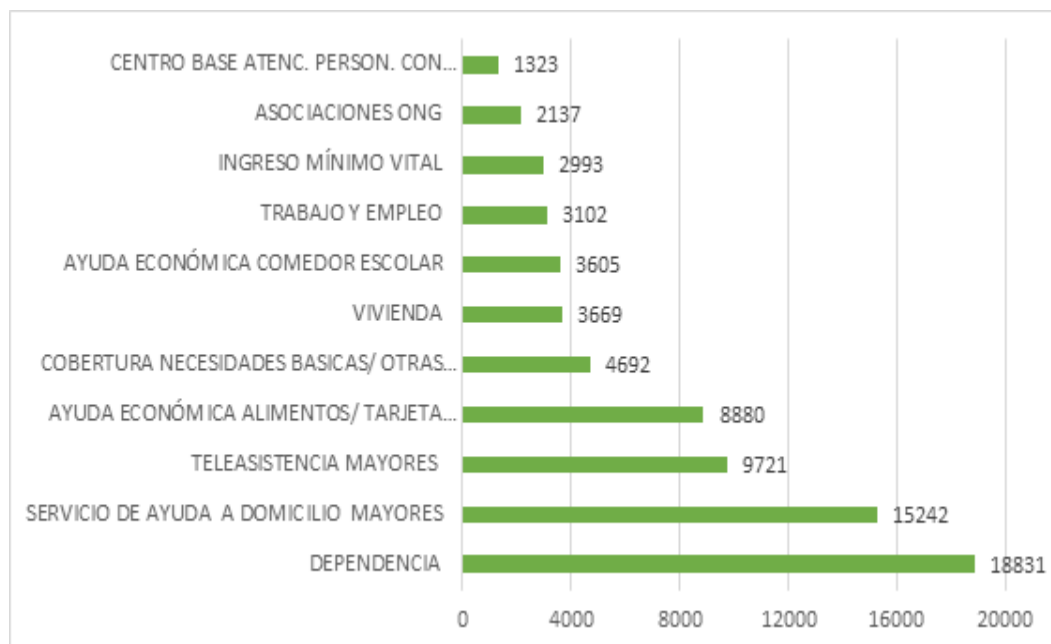
Figura 3.4.3.1. Personas atendidas por nacionalidad en el año 2024



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD  
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS

### 3.4.4. Demandas y prestaciones concedidas

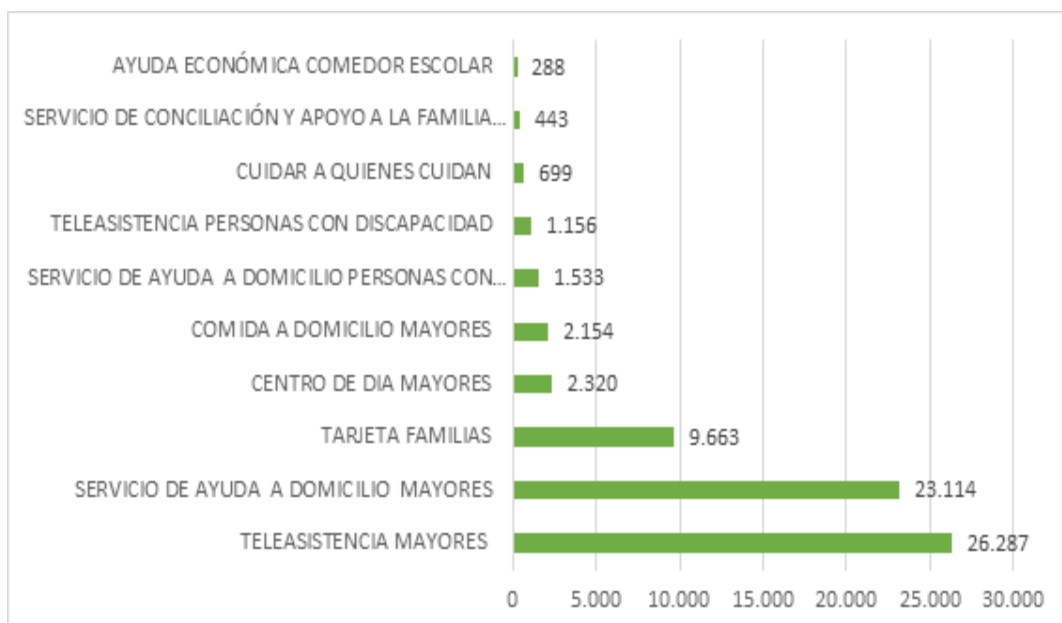
Figura 3.4.4.1. Principales demandas realizadas en los Centros de Servicios Sociales. 2024



Fuente: Dpto de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD. Explotación estadística: CIVIS Data I-CIVIS.

Las demandas por parte de los usuarios han sido 95.483. Las tres principales demandas durante el año 2024 han sido: Dependencia (19,72%); Servicio de Ayuda a Domicilio Mayores (15,96%) y Teleasistencia para personas mayores (10,18%).

Figura 3.4.4.2. Principales prestaciones concedidas en los Centros de Servicios Sociales 2024.



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD

Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

El número de prestaciones que se han concedido en 2024 asciende a 69.611, destacando Teleasistencia para personas mayores (37,76%); el Servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores (33,20%) y la Tarjeta Familias que supone el 13,88 % del total de las concesiones.

### 3.4.5. El presupuesto

El presupuesto en Atención Social Primaria en el año 2024 ha sido de 304.739.197 euros. La distribución por programas ha sido la siguiente:

- Familia e infancia: 14.288.181 euros (4,69%).
- Personas mayores y servicios sociales: 216.478.485 euros (71,04%).
- Integración comunitaria y emergencia social: 73.972.531 euros (24,27%).

El programa destinado a personas mayores y servicios sociales concentra la mayor parte del presupuesto.

Figura 3.4.5.1. Presupuesto distribuido por distritos

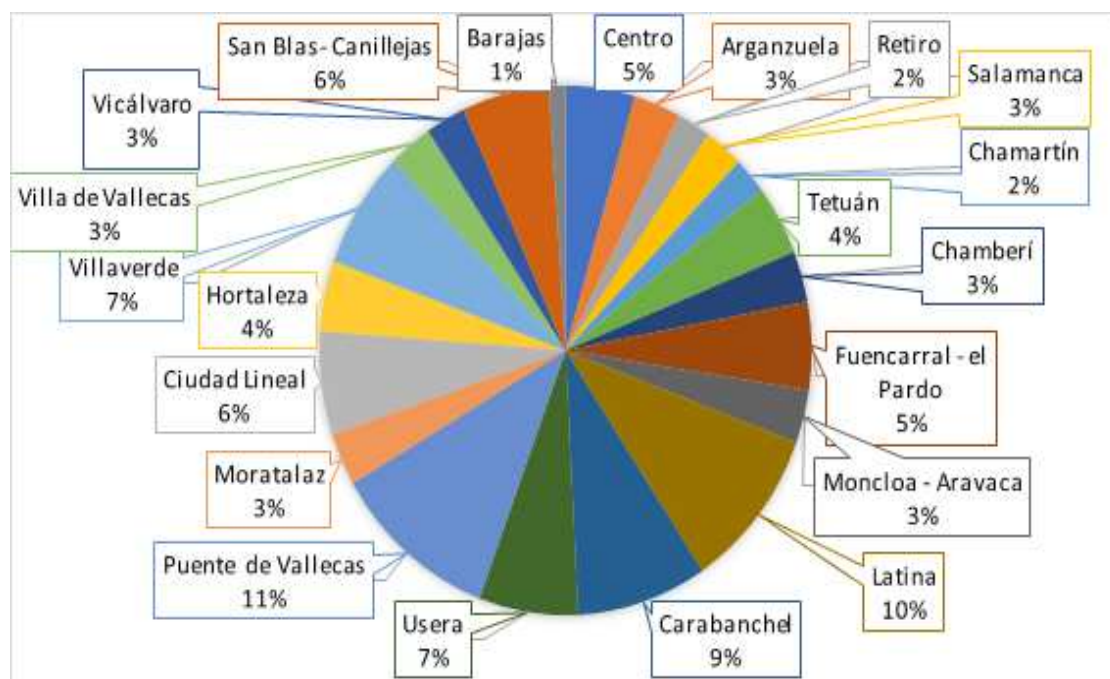


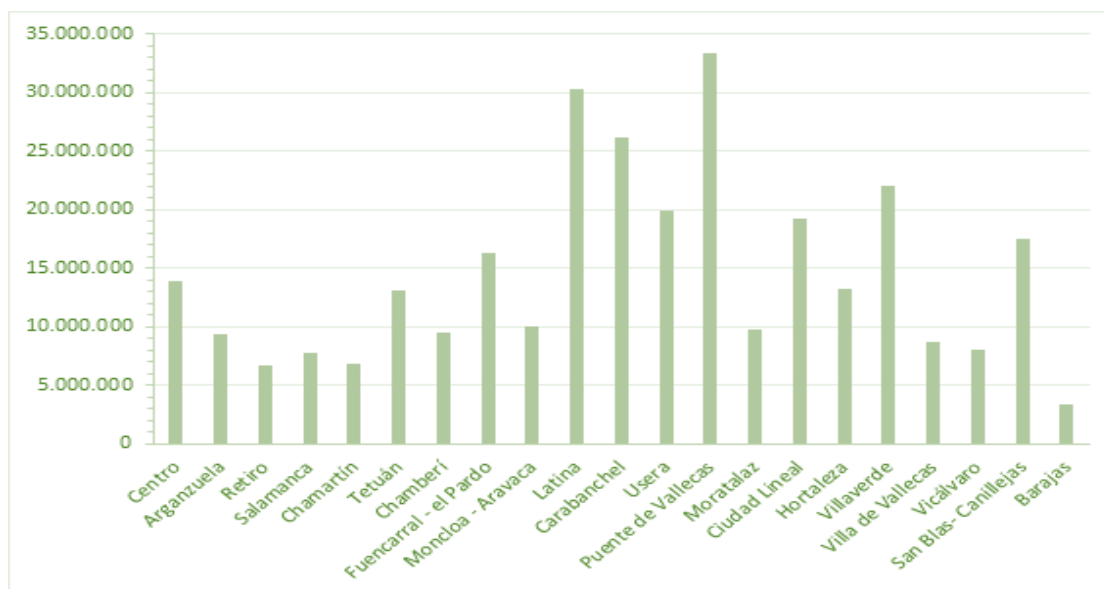


Figura 3.4.5.2. Evolución del presupuesto de servicios sociales 2019-2024



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSAD

Figura 3.4.5.3. Presupuesto de servicios sociales por distritos 2024



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGSSAD

Siete distritos reciben el 56% del presupuesto: Puente de Vallecas, Latina, Carabanchel, Usera, Villaverde, Ciudad Lineal y San Blas-Canillejas.

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.

### 3.5. COORDINACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

#### 3.5.1. Funciones y competencias

Las actuaciones desarrolladas por este departamento vienen amparadas por el [Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid](#) por la que se establece la organización y competencias del AG de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, y en concreto de la DG de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, a la cual queda adscrito dicho departamento.

El Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria realiza funciones relacionadas con la coordinación de la red de atención social en los 21 distritos en cuanto a la organización y funcionamiento, así como la recepción y respuesta a las incidencias que son comunicadas. Así mismo, desarrollan los protocolos e instrucciones para su implementación en la atención social. Además, se efectúa el seguimiento y evaluación de la atención con el objeto de garantizar la coherencia y homogeneidad de las actuaciones en toda la red.

Desde el Departamento se realiza una coordinación constante con los Departamentos de Servicios Sociales de cada uno de los distritos.

#### 3.5.2. Contratos y convenios.

##### 3.5.2.1. Proyecto Supervisión para los profesionales de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

El Proyecto de Supervisión tiene como objetivo la mejora de las competencias y el autocuidado de los equipos profesionales con el fin de prevenir situaciones de insatisfacción laboral por desgaste, ansiedad o estrés derivadas de su experiencia en la práctica cotidiana.

**Tabla 3.5.2.1.1. Proyecto Supervisión para los profesionales de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria.**

| Programa/<br>Recurso/Actuación                   |             | Proyecto de Supervisión para los Profesionales de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria                           |      |
|--------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Población a la que se dirige:                    |             | Profesionales de la Red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria                                                      |      |
| Objetivo                                         |             | Proporcionar la prestación de apoyo técnico para la mejora de sus competencias, habilidades y autocuidado profesional.                    |      |
| N.º de atenciones realizadas 2024 (total).       |             | 1.632                                                                                                                                     |      |
| N.º personas usuarias en 2024 (personas únicas). |             | 256                                                                                                                                       |      |
| N.º centros/ plazas en 2024                      |             | No aplica, la medida son horas de sesiones de supervisión.                                                                                |      |
| Tasa de cobertura.                               |             | 100 % de cobertura, se ha atendido a la totalidad de la demanda.                                                                          |      |
| Plazas ofertadas en 2024                         |             | No aplica. La medida son horas de Supervisión realizadas: 1.555 horas                                                                     |      |
| Presupuesto en 2024                              | 87.952,72 € | % ejecutado                                                                                                                               | 100% |
| Principales indicadores de procesos              |             | <ul style="list-style-type: none"><li>N.º de horas 1.555</li><li>N.º mujeres usuarias.1.474</li><li>N.º de hombres usuarios 158</li></ul> |      |
| Principales indicadores de resultados            |             | Grado de satisfacción de los usuarios: 8,56 sobre 10                                                                                      |      |

### 3.5.2.2. Programa de acogida del personal de nueva incorporación a la red de centros de servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid.

En el último cuatrimestre de 2023 se puso en marcha, en el marco de un contrato de prestación de servicios, el Programa de Acogida del personal de nueva incorporación a la red de centros de servicios sociales de ASP, elaborándose un Diagnóstico de la Situación de Partida que detalla tanto las áreas críticas detectadas como las propuestas de mejora a implementar.

Partiendo de dicho diagnóstico, en 2024 se han elaborado un Protocolo de Acogida y un Manual de Contenidos Básicos con la finalidad de garantizar a todos/as los empleados/as de nueva incorporación los mismos estándares de calidad en su proceso de acogida y favorecer una rápida adaptación al puesto de trabajo del personal municipal de nueva incorporación a la red de Centros de Servicios Sociales, respectivamente.

Tabla 3.5.2.2.1. Programa de acogida del personal de nueva incorporación a la red de centros de servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid.

| Programa/ Recurso/ Actuación                     |  | Programa de Acogida del personal de nueva información a la red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.                                                                          |                  |
|--------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Población a la que se dirige:                    |  | Profesionales de la Red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria                                                                                                                                             |                  |
| Objetivo                                         |  | Elaborar un Programa de Acogida del personal de nueva incorporación a la red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria de la ciudad de Madrid.                                                                |                  |
| N.º de atenciones realizadas 2024 (total).       |  | 1.109                                                                                                                                                                                                                            |                  |
| N.º personas usuarias en 2024 (personas únicas). |  | 1.109                                                                                                                                                                                                                            |                  |
| N.º centros/ plazas en 2024                      |  | No aplica.                                                                                                                                                                                                                       |                  |
| Tasa de cobertura.                               |  | 100 % de cobertura.                                                                                                                                                                                                              |                  |
| Plazas ofertadas en 2024                         |  | No aplica.                                                                                                                                                                                                                       |                  |
| Presupuesto en 2024                              |  | 30.688,63                                                                                                                                                                                                                        | % ejecutado 100% |
| Principales indicadores de procesos              |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de sesiones TEAMS para la presentación del Programa de Acogida.</li> <li>Número de sesiones presenciales en los distritos para la presentación del Programa de Acogida.</li> </ul> |                  |
| Principales indicadores de resultados            |  | Elaboración del Protocolo de Acogida y del Manual de Contenidos Básicos.                                                                                                                                                         |                  |

### 3.5.2.3. Servicio de Orientación Jurídica Generalista (SOJ)

El Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) tiene como finalidad asesorar en materia jurídica a las personas usuarias de los servicios sociales y a las personas socias de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid. Ofrece información y apoyo en la tramitación de la justicia gratuita.

El SOJ se presta con carácter semanal en los Centros de Servicios Sociales. El acceso se realiza mediante cita previa solicitada por propia iniciativa o por derivación de los profesionales de referencia.

Los letrados también realizan orientación y redacción de escritos en materia de prestaciones que competen a otras administraciones, en las que no sea preceptiva la asistencia letrada.

Tabla 3.5.2.3.1. Servicio de Orientación Jurídica Generalista (SOJ)

| Programa/ Recurso/ Actuación                            |                                                  | Servicio de Orientación Jurídica Generalista. (SOJ)                                                                                                                             |        |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Población a la que se dirige:</b>                    |                                                  | Personas usuarias de los servicios sociales y personas socias de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.                                                 |        |
| <b>Objetivo</b>                                         |                                                  | Facilitar un servicio de orientación jurídica generalista a personas usuarias de los servicios sociales.                                                                        |        |
| <b>N.º de atenciones realizadas 2024 (total).</b>       |                                                  | 13.230                                                                                                                                                                          |        |
| <b>N.º personas usuarias en 2024 (personas únicas).</b> |                                                  | 13.230                                                                                                                                                                          |        |
| <b>N.º centros/ plazas en 2024</b>                      |                                                  | No aplica,                                                                                                                                                                      |        |
| <b>Tasa de cobertura.</b>                               |                                                  | N.º de usuarios SOJ 2024 respecto al n.º de personas atendidas en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2024 = 2,84 %                                           |        |
| <b>Plazas ofertadas en 2024</b>                         |                                                  | No aplica (se han realizado 8.110 horas de asesoramiento).                                                                                                                      |        |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                              | 241.993,90 €                                     | <b>% ejecutado</b>                                                                                                                                                              | 90,71% |
| <b>Recurso web</b>                                      | <a href="#">Servicio de Orientación Jurídica</a> | <b>Perfiles redes sociales</b>                                                                                                                                                  | No     |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>              |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de personas que han sido orientadas a solicitar justicia gratuita: 2.830</li> <li>Porcentaje de mujeres atendidas: 72%</li> </ul> |        |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>            |                                                  | Grado de satisfacción de los usuarios: 8,7 sobre 10                                                                                                                             |        |

### 3.5.2.4. Oficinas de Información de Prestaciones (OIP)

Las Oficinas de Información de Prestaciones (O.I.P.) son un servicio municipal que desarrolla tareas de información, orientación y acompañamiento vinculados a la tramitación del Ingreso Mínimo Vital y otras prestaciones y ayudas sociales no municipales a través de cuatro oficinas en el municipio de Madrid, mediante un contrato de servicios.

Es un servicio dirigido a la población en general y se puede acceder al mismo, acudiendo directamente a las oficinas o mediante cita previa. Estas oficinas dan cobertura a los 21 distritos de la ciudad. La atención no está territorializada, siendo de libre elección la asistencia a una u otra.

La atención se presta en horario de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas y los sábados de 10:00 a 14:00, excepto festivos.

En cuanto al perfil de la población atendida es el siguiente: mujeres (70,48%), de nacionalidad española (68,14%), con edades comprendidas entre los 35 y 49 años (33,72%).

Es importante destacar que la atención presencial ha supuesto el 76,53% de las atenciones realizadas en las oficinas, sobre el 23,47% de las atenciones telefónicas.

Tabla 3.5.2.4. Oficinas de Información de Prestaciones (OIP).

| Programa/ Recurso/ Actuación                        |                                                               | Oficinas de Información de Prestaciones (OIP)                                                                                                          |       |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Población a la que se dirige:                       |                                                               | Servicio dirigido a la población en general.                                                                                                           |       |
| Objetivo                                            |                                                               | Ofrecer información, asesoramiento y apoyo en la tramitación online del Ingreso Mínimo Vital y de otras prestaciones y ayudas sociales no municipales. |       |
| N.º de atenciones realizadas 2024 (total).          |                                                               | 56.007                                                                                                                                                 |       |
| N.º de personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                               | 21.464                                                                                                                                                 |       |
| N.º centros/ plazas en 2024                         |                                                               | 4 oficinas                                                                                                                                             |       |
| Tasa de cobertura.                                  |                                                               | 100 %                                                                                                                                                  |       |
| Plazas ofertadas en 2024                            |                                                               | No aplica                                                                                                                                              |       |
| Presupuesto en 2024                                 | 1.045.036.04 (incluido 87.086,34 de la prórroga del contrato) | % ejecutado                                                                                                                                            | 100 % |
| Recurso web                                         | <a href="#">Oficinas de Información de Prestaciones.</a>      | Perfiles redes sociales                                                                                                                                | No    |
| Principales indicadores de procesos                 |                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º oficinas abiertas: 4 oficinas</li> <li>- N.º de personas atendidas: 45.365</li> </ul>                     |       |
| Principales indicadores de resultados               |                                                               | Grado de satisfacción de los usuarios: muy alto (un 4,98 en una escala de 0 a 5).                                                                      |       |

### 3.5.2.5. Convenio comedor escolar

El servicio de comedor escolar es un servicio complementario de los centros educativos que atiende la necesidad básica de alimentación y contribuye a la garantía del derecho a la educación.

La Comunidad de Madrid regula mediante normativa propia el precio general del menú escolar para centros educativos y escuelas infantiles, así como la posibilidad de que menores que reúnan determinados requisitos, obtengan una reducción de este precio. El Ayuntamiento de Madrid, a través de este convenio complementa la aportación de la Comunidad de Madrid de tal forma que los menores propuestos por los servicios sociales tengan una bonificación del 100% del precio de comedor.

Tabla 3.5.2.5.1. Convenio comedor escolar

| Programa/ Recurso/ Actuación                     |                                                                 | Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid por el que se regula la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid referido a los comedores escolares.      |        |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Población a la que se dirige:                    |                                                                 | Menores cuyas familias no dispongan de suficientes recursos económicos para abonar el importe del comedor escolar y se encuentren inmersos en procesos de intervención social.                     |        |
| Objetivo                                         |                                                                 | Prevenir situaciones de exclusión y riesgo de menores en situación de vulnerabilidad socioeconómica, garantizando una alimentación adecuada y favoreciendo la asistencia a sus centros educativos. |        |
| N.º de atenciones realizadas 2024 (total).       |                                                                 | 11.658                                                                                                                                                                                             |        |
| N.º personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                 | 11.658                                                                                                                                                                                             |        |
| N.º centros/ plazas en 2024                      |                                                                 | No aplica. Son aportaciones económicas.                                                                                                                                                            |        |
| Tasa de cobertura.                               |                                                                 | 100%                                                                                                                                                                                               |        |
| Plazas ofertadas en 2024                         |                                                                 | No aplica. Son aportaciones económicas.                                                                                                                                                            |        |
| Presupuesto en 2024                              | 4.235.000 € (enero-junio)<br>2.800.000 € (septiembre-diciembre) | % ejecutado                                                                                                                                                                                        | 78.75% |
| Principales indicadores de procesos)             |                                                                 | Indicador de cobertura. N.º de menores en el Convenio 2024 respecto al n.º de menores atendidos en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2024: 17,06%.                             |        |

### 3.5.2.6. Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, y el Ayuntamiento de Madrid para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las entidades locales para el año 2024

El objeto del presente Convenio es regular la cooperación entre la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid en los siguientes ámbitos:

La gestión de los Servicios Sociales en el nivel de la Atención Social Primaria y de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid orientadas a fomentar la autonomía, prevenir la dependencia, promocionar la convivencia y la protección de la infancia, la inserción social y la calidad de vida de las personas, familias y grupos, con especial atención a las situaciones de urgencia y emergencia social.

La promoción de los proyectos dentro del Programa de Protección a la Familia y Atención a la Pobreza Infantil, Desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales y Plan de Desarrollo Gitano.

El desarrollo de las competencias atribuidas a la Administración Local en la normativa sectorial de servicios sociales o que se le sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

El fomento de la participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado y de otras formas de ayuda mutua, en la prevención y resolución de los problemas sociales en el ámbito local.

La participación en el desarrollo de otros programas, dentro del marco de la Atención Social Primaria, en la forma que determine la Comunidad de Madrid.

La participación en el desarrollo e implantación de la Historia Social Única en los términos previstos en Ley 12/2022, de 21 de diciembre y en el Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Historia Social Única, el registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

La aportación económica de la Comunidad de Madrid al Ayuntamiento de Madrid para la financiación de este convenio en el año 2024 ha sido de 7.039.972,79 euros.

### 3.5.3. Acciones formativas

En el año 2024 se ha continuado con el contrato para la impartición de actividades formativas habilitantes para desarrollar las funciones de Dirección de Centro de Servicios Sociales. Se ha incrementado la capacitación profesional de las y los directores de Centros de Servicios Sociales y las y los directores de Centros de Personas Mayores. En este año se han desarrollado dos ediciones.

Además, durante el año 2024 se han desarrollado doce cursos dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid, encaminados a dar formación a los diferentes perfiles profesionales que desarrollan su trabajo en los centros de servicios sociales de los distritos.

| Título de acciones formativas                                                                             | N.º HORAS | ASISTENTES |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Trabajo social comunitario en la Atención Social Primaria                                                 | 21        | 15         |
| Calidad y atención a la ciudadanía. Técnicas para la resolución presencial de conflictos.                 | 11        | 14         |
| Creación y desarrollo de técnicas de intervención grupal en atención social primaria.                     | 21        | 16         |
| La relación de ayuda en la intervención social de los Centros de Servicios Sociales de atención primaria. | 21        | 19         |
| Técnicas de autocuidado para profesionales de la intervención social en atención social primaria.         | 21        | 16         |
| Gestión de resultados en servicios sociales.                                                              | 21        | 20         |
| Aplicación Datawarehouse en el entorno de atención social primaria (BI CIVIS).                            | 15        | 19         |



| continuación                                                             | N.º HORAS | ASISTENTES |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Aplicación CIVIS. Módulo técnico. 1ª Edición                             | 15        | 19         |
| Aplicación CIVIS. Módulo técnico. 2ª Edición                             | 15        | 19         |
| Aplicación CIVIS. Módulo administrativo                                  | 15        | 19         |
| Organización de los Centros de Servicios Sociales en la Aplicación CIVIS | 6         | 18         |
| El informe Social                                                        | 18        | 17         |
| Dirección de Centros de Servicios Sociales (3ª edición)                  | 240       | 20         |
| Dirección de Centros de Servicios Sociales (24ª edición)                 | 240       | 22         |

Durante la formación impartida en 2024 han participado 253 profesionales con una duración total de los cursos de 680 horas.

### 3.5.4. Mejoras tecnológicas

Durante el año 2024 se han realizado propuestas de mejora en la aplicación CIVIS entre las que se incluye la actualización en CIVIS del seccionado censal, la adaptación de s al Servicio de Información y Acogida (SIA) así como la incorporación del nuevo INFOSIA (herramienta que a través de la Inteligencia artificial ayuda a identificar las prestaciones más adecuadas, y ofrece información para la tramitación, requisitos y regulación de las mismas). Se han realizado nuevos desarrollos en Power BI para la gestión de datos (informes de tiempos de espera, intervención en zona...).

El Departamento ha estado participando activamente en diferentes grupos de trabajo encaminados al desarrollo de ALMA (nueva aplicación informática que sustituirá a CIVIS).

En el año 2024 se ha continuado trabajando con la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid en el seguimiento y actualización del proyecto de Visualización de Datos de Atención Social iniciado en el año 2022, en el que se muestra la información publicada relativa a la actividad de los Centros de Servicios Sociales a través de unos gráficos que reflejan la evolución en el tiempo de los datos, así como su descripción de forma georreferenciada. Visualizaciones Servicios Sociales de Atención Social Primaria. En 2024 se ha incorporado información relativa a la tasa de atención y las problemáticas sociales atendidas.

En colaboración con IAM y Línea Madrid se ha continuado con la implementación de mejoras en la tramitación de las solicitudes de teleasistencia a través de Línea Madrid.

En el [Portal Transparencia](#) del Ayuntamiento de Madrid y [Datos Abiertos](#) se publican conjuntos de datos referidos a la atención en los Centros de Servicios Sociales.



### 3.5.5. Reuniones, jornadas, mesas coordinación

El Departamento participa en foros, así como en la elaboración, actualización y colaboración en el desarrollo de Protocolos de actuación y grupos de trabajo tales como Historia Social Única, Personas sin Hogar, Campaña de frío, Consejo Sectorial de Inmigración, Comisión de Alojamiento Alternativo, Plan Ciudad Amigable Mayores, Comisión de Coordinación y Valoración de la Renta Mínima de Inserción, Mesa de Juventud, Plan de Ciudades Amigables, Plan de Infancia.

En el marco del Convenio del Área de Gobierno con Madrid Salud el Departamento de Coordinación y Programación de ASP realiza coordinadamente las siguientes actuaciones: Protocolo Diógenes intervención y seguimientos de casos, Protocolo de actuación con Vectores derivación y coordinación de casos, Programa ALAS “Alimentación Saludable”, en el marco del programa “Tarjeta Familias”, se han puesto en marcha los talleres a iniciativa de los servicios sociales de los distritos, participación en la Comisión de Integración Social y Empleo del Foro Técnico de Adicciones, Protocolo de actuación en casos de aparcamiento de animales (Síndrome de Noé) y de cuidado de mascotas en los casos de personas en situación de vulnerabilidad social.

“Proyecto de Prevención del Suicidio”, como proyecto comunitario de salud dirigido a la población en general, integrado en el Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, y el Ayuntamiento de Madrid para el desarrollo de la atención social primaria y otros programas por los servicios sociales para el año 2024.

Otra de las actuaciones relacionadas con dicho proyecto, es la creación en octubre de 2024, del Comité Técnico Local de prevención del suicidio para promover su implantación efectiva, dicho Comité está formado por Madrid Salud, Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud (Servicio de Coordinación de Estrategia y Promoción de la Salud) y la Subdirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social (Departamento de Coordinación y Programación de ASP).

En el marco del Convenio del Área de Gobierno con la Agencia de Empleo el Departamento de Coordinación y Programación de ASP ha colaborado en la puesta en marcha del Programa Camino al Empleo, dirigido a las personas usuarias de los servicios sociales con necesidad de acceder al mercado de trabajo.

### 3.5.6. Fondo Documental

El Área de Servicios Sociales cuenta desde su creación, año 1986 con un Fondo Documental especializado en temas de bienestar y atención social, que sirve de apoyo al trabajo técnico desarrollado por el personal del Área.

La prestación de este servicio conlleva tres tipos de actividades:

- Selección, adquisición y análisis documental de libros, publicaciones periódicas, artículos de revistas, legislación y otros documentos.
- Atención a las consultas requeridas por los profesionales del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

- Difusión de la información mediante el envío de boletines informativos.

### 3.6. GESTION Y PRESTACIONES EN LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

El Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria (SAER), ofrece asesoramiento y atención especializada a aquellas personas, residentes en la ciudad de Madrid, que se encuentran en situación de riesgo por pérdida de su vivienda habitual.

Dentro de las competencias de la D.G de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, en materia de asesoramiento y gestión de la exclusión socio residencial, el Departamento de SAER, en coordinación con los Servicios Sociales de los 21 distritos, presta especial atención a las personas y unidades familiares vulnerables que se encuentran en situaciones de riesgo o desprotección social, promoviendo cuando procede, alternativas residenciales a través de la prestación de alojamiento alternativo temporal que gestiona.

Este Departamento participa en el análisis de las situaciones de exclusión socio-residencial en el municipio de Madrid y desarrolla su atención a través de dos unidades: Unidad de Asesoramiento y Unidad de Prestación de alojamiento alternativo, ambas con el soporte de la Unidad Administrativa del Departamento.

El objetivo fundamental es prevenir la exclusión socio-residencial de las tipologías 3, 6, 7, 8 y 9 de la escala ETHOS<sup>1</sup>, contribuyendo así al descenso de la tasa de población en riesgo de pobreza o exclusión social en la ciudad de Madrid.

#### 3.6.1. Líneas estratégicas de intervención. Misión y Objetivos

A continuación, se exponen las líneas estratégicas de intervención, siempre en coordinación con la red de servicios sociales municipales y colaborando con organismos judiciales y otras instituciones:

1. Asesoramiento e intermediación social extrajudicial. Línea de índole preventivo, a través del asesoramiento a personas vulnerables que se encuentren ante la pérdida de su vivienda habitual, con el consiguiente riesgo de desprotección social. Los casos pueden derivarse de situaciones de endeudamiento hipotecario, impago de arrendamiento u ocupación, cuyo propietario es un gran tenedor. En 2024 se ha intervenido sobre 2.495 casos de familias en situación de riesgo o exclusión socio residencial, cuya atención ha logrado 695 acuerdos.

Durante 2024 han solicitado cita para ser atendidos en la Unidad de Asesoramiento e Intermediación 901 personas.

2. Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA) dirigida a la población de la ciudad de Madrid, en situación de exclusión socio residencial por pérdida de vivienda

---

<sup>1</sup> Tipologías 3, 6, 7, 8, 9 y 10 de los epígrafes B “sin vivienda” y 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)”.

habitual, ofrece una oferta diversificada de servicios y programas. Se evalúa la situación socioeconómica y las principales redes sociofamiliares de las personas y familias solicitantes, si finalmente existe un diagnóstico profesional que prevea la autonomía socio residencial a través de los apoyos profesionales se procede a la derivación al servicio o programa que mejor responda a las necesidades socio residenciales detectadas. Durante el año 2024 han accedido a los servicios y programas de la red de PAA de nuestro Departamento un total de 1.378 personas, de las que 943 eran personas adultas (421 hombres y 522 mujeres) y 435 menores a (215 niños y 220 niñas).

3. Se atiende a requerimientos de Juzgados y otras instituciones, fundamentalmente Juzgados de Primera Instancia o Instrucción, Defensor del Pueblo y Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (CDESC). Para responder a las solicitudes se elaboran los informes requeridos valorando las situaciones de vulnerabilidad de las personas o familias involucradas en procesos de desahucios, con el objetivo de evitar situaciones de desprotección social. Desde el Departamento se han atendido 2.143 peticiones, siendo 2.036 procedentes de los Juzgados, la gran mayoría se han derivado a los distritos correspondientes para que se elaboren los informes requeridos, en los casos de ocupaciones o impagos de alquiler. Desde el Departamento de SAER se ha contestado a los casos de ejecuciones hipotecarias, elaborando 141 informes y 123 notas informativas (informando de citaciones, no comparecencias y aclaraciones sobre dirección y otros datos), 2 para el CDESC y 6 para el Defensor del Pueblo, y 25 informes del arrendador.
4. Apoyo técnico a los Servicios Sociales de los 21 distritos. Esta línea de acción complementa a las tres anteriores. Asesora y coordina a los equipos profesionales de los centros de Servicios Sociales municipales en relación con las demandas sobre intermediaciones, información legal para su procedimiento, gestión de PAA y requerimientos de Juzgados e instituciones en casos de pérdida de vivienda de familias vulnerables.
5. A partir de la entrada en vigor de la Ley 12/2023 por el derecho a la vivienda (LDV), el 24 de mayo de 2023, en el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, se han recibido 3.754 peticiones de documentos acreditativos de vulnerabilidad económica grandes tenedores, (artículo 439, apartados 6 y 7), previo a la presentación de la demanda, siguiendo los parámetros objetivos expresados en el nuevo apartado 6 y 7 del artículo 441 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, según la redacción dada por la disposición final quinta de la LDV, y aplicados por los servicios sociales municipales, tramitando 1.158 del total referido, ya que el resto correspondía dar respuesta desde los 21 distritos al tratarse de impagos de arrendamiento, expiración fin de contratos y ocupaciones. (2.596 en total, 2.103 corresponden a impagos de arrendamiento/expiración fin de contrato y 493, a ocupaciones).
6. Desde que se firmara el convenio interadministrativo entre el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, en enero de 2023, con la Comunidad de Madrid con el objetivo de ofrecer un servicio de comedor, destinado a personas y familias usuarias de los servicios sociales municipales, en situación de vulnerabilidad social,

prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2025, y gestionado por el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, 2.155 personas han sido beneficiarias de este servicio, 866 mujeres adultas, 811 hombres, 261 niñas y 216 niños.

Las derivaciones procedentes de los 21 distritos han sido 1.957 personas, 117 desde SAMUR Social, y 81 derivaciones desde el Programa ATAAS, lo que ha supuesto una alternativa temporal mientras la persona o familia beneficiaria accede a la Tarjeta Familia o a otro tipo de prestación económica.

El acceso a la plaza supone para cada una de las personas beneficiarias el servicio de desayuno, comida y cena de lunes a domingo. La comida es elaborada en las cocinas del propio comedor y dispone de menús adaptados para personas celiacas, bajo en sal, diabetes y menús para población musulmana.

Tabla 3.2.1. Número de actuaciones realizadas en 2024 según líneas de intervención<sup>2</sup>

|                                                                                                                                                                                                                                 |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>INTERMEDIACIÓN SOCIAL EN CASOS DE RIESGO DE PÉRDIDA DE VIVIENDA:</b> Casos abiertos, tramitándose y cierres de expedientes del 2023 o reactivados de años anteriores                                                         | <b>2.495</b> |
| <b>NÚMERO DE CASOS DE INTERMEDIACIÓN RESUELTOS PARA EVITAR LA PÉRDIDA DE VIVIENDA O CON SOLUCIÓN HABITACIONAL ALTERNATIVA</b>                                                                                                   | <b>695</b>   |
| <b>GESTIÓN ALOJAMIENTOS ALTERNATIVOS:</b><br>Personas que han sido atendidas en recursos de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA) con acompañamiento social e intervención durante su estancia en caso de alojamiento. | <b>1.378</b> |
| <b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE JUZGADOS Y OTRAS INSTITUCIONES</b> (Defensor del Pueblo, CDESC, etc.)                                                                                                                           | <b>2.147</b> |
| <b>PETICIONES LEY DE DERECHO A LA VIVIENDA</b>                                                                                                                                                                                  | <b>1.158</b> |
| <b>DERIVACIONES REALIZADAS AL SERVICIO DE COMEDOR</b>                                                                                                                                                                           | <b>2.155</b> |

Fuente: Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria

A través del Portal de Transparencia se actualizan datos trimestralmente de las cuatro primeras [Emergencia residencial - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid](#)

### 3.6.2. Visión

Desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria se valoran aquellas situaciones de vulnerabilidad que dan lugar a la exclusión socio residencial, atendiendo a las personas que han perdido su vivienda habitual. Dada la existencia de múltiples factores desencadenantes de estas situaciones es necesario explorar nuevas alternativas.

Durante el último trimestre del año se ha realizado una búsqueda exhaustiva de entidades que favorezcan los procesos de inserción laboral y de vivienda en entornos rurales, con el objetivo de culminar este trabajo con la firma de un convenio que ofrezca una respuesta a las situaciones vulnerables de personas y familias asentadas actualmente

<sup>2</sup> El apoyo técnico a los servicios sociales de los 21 distritos es una línea estratégica que integra las cinco 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.

en la ciudad de Madrid, buscando nuevas oportunidades de asentamiento y desarrollo de sus proyectos vitales en territorio rural.

Favorecer un modelo de intervención preventivo, diseñando programas que se adapten a los perfiles actuales de población, teniendo en cuenta las circunstancias socioeconómicas y ofreciendo su apoyo técnico a los 21 distritos, aportando su experiencia en el análisis sobre las situaciones existentes de exclusión socio residencial y sus causas, a través de espacios de coordinación que favorezcan el desarrollo de nuevos modelos de atención.

Proporcionar otra nueva línea de intervención sin alojamiento, dirigida a aquellas familias que aún no hayan perdido su vivienda, pero requieran apoyo en la prevención o búsqueda de alternativas socio jurídicas, de salud financiera, y proyectos vitales ajustados a la realidad. Y ofrecer apoyo económico a la salida del Programa, a través de un fondo para la autonomía residencial, a aquellas personas que hayan culminado de forma satisfactoria su proceso de intervención en el Programa de alojamiento, con el objetivo de dotarles de mayor seguridad en la fase final del recurso.

Una parte fundamental es su participación en el análisis de las situaciones de exclusión socio residencial en el municipio de Madrid, impulsando nuevos recursos de alojamiento que atiendan las necesidades detectadas de la población más vulnerable y proporcionen salidas a proyectos de vida autónoma.

### 3.6.3. Programas

#### 3.6.3.1. Asesoramiento e intermediación social preventiva ante el riesgo inminente de pérdida de vivienda

La intermediación social extrajudicial parte de un análisis de las alternativas de acción existentes ante un caso inminente de desahucio y/o prevención de este. 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 través de acuerdos entre las partes implicadas. A veces, un aplazamiento temporal del desahucio puede ser la oportunidad para que mejore la situación económica pudiendo luego hacer frente a los pagos; y en otras situaciones, la propiedad valora la reestructuración de la deuda o el acceso a alquiler asequible.

La tasa de cobertura muestra la relación porcentual entre las personas que han sido derivadas por los servicios sociales de los distritos y las que han solicitado cita con el Servicio de asesoramiento a la emergencia residencial y aquellas a las que se ha prestado dicho servicio de asesoramiento, acompañamiento, mediación y búsqueda de soluciones ante la potencial pérdida de la vivienda.



Tabla 3.6.3.1.1. Ficha técnica de Asesoramiento e Intermediación Social

| Programa/<br>Recurso/Actuación      |       | ASESORAMIENTO E INTERMEDIACIÓN SOCIAL PREVENTIVA ANTE EL RIESGO INMINENTE DE PÉRDIDA DE VIVIENDA                                                                                         |                                                                                                          |
|-------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:       |       | Personas vulnerables en riesgo de pérdida de vivienda                                                                                                                                    |                                                                                                          |
| Objetivo                            |       | Prestar acompañamiento de carácter social que permita realizar todas las acciones necesarias para conservar la vivienda o favorecer una alternativa generada desde el alojamiento actual |                                                                                                          |
| Número de familias en 2024 (total)  | 2.495 | Definición de personas usuarias                                                                                                                                                          | Personas y familias vulnerables, residentes en la ciudad de Madrid en situación de exclusión residencial |
| Número de familias en 2024 (únicas) | 2.495 |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                          |
| Tasa de cobertura                   |       | TASA DE COBERTURA: 100%                                                                                                                                                                  |                                                                                                          |
| Recurso web                         |       | <a href="#">Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial</a>                                                                                                                    |                                                                                                          |
| Indicador de procesos               |       | N.º Casos Intermediación social en riesgo de pérdida de vivienda                                                                                                                         | 2.495                                                                                                    |
| Indicador de resultados             |       | N.º Acuerdos alcanzados para evitar la pérdida de vivienda o con solución habitacional alternativa                                                                                       | 695                                                                                                      |

Fuente: Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria

Por distintos motivos de atención y en función de la labor realizada, 2.495 son los casos con los que se ha trabajado a lo largo de 2024. Se considera necesario subrayar el trabajo realizado en el Departamento en lo referente a los alquileres asequibles, ya que, independientemente del motivo de atención por el que se dio de alta el caso, para muchos de ellos se diseña una propuesta de actuación que se trabaja en forma de seguimiento de alquiler. En 2024, 323 alquileres asequibles han requerido un seguimiento por diferentes motivos.

Tabla 3.4.2 Número de requerimientos atendidos a petición de los Juzgados y otras instituciones

|                                                                                                                         | Número     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Informes elaborados solicitados por Juzgados desde el Departamento                                                      | 141        |
| Informes de vulnerabilidad del arrendador solicitados por Juzgados desde el Departamento                                | 25         |
| Informes elaborados solicitados desde el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) de Naciones Unidas | 2          |
| Informes elaborados solicitados por el Defensor del Pueblo                                                              | 6          |
| Notas informativas                                                                                                      | 123        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                            | <b>297</b> |

Fuente: Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria

Los 695 acuerdos o soluciones alcanzados para evitar la pérdida de vivienda incluyen: Seguimiento de alquileres asequibles, la firma de nuevos alquileres asequibles, expedientes con resolución a PAA, aplazamientos del lanzamiento de la vivienda, acuerdos que incluyen asesoramiento para aplicación del Código de Buenas Prácticas con la reestructuración o la condonación de la deuda.



### 3.6.3.2. Gestión de la prestación de alojamiento alternativo (PAA)

La Prestación de Alojamiento Alternativo se configura como un medio de protección social que dispone de una oferta diversificada de servicios y programas, que tiene por objeto dar respuesta específica a las diferentes situaciones de vulnerabilidad o exclusión socio residencial detectadas desde los servicios sociales en la ciudad de Madrid.

Los objetivos de esta línea estratégica son:



- Evitar la situación de calle accediendo a la PAA, recursos temporales, compartidos y con intervención social, en aquellas situaciones de vulnerabilidad en que no se haya evitado la pérdida de la vivienda habitual y exista un pronóstico profesional de autonomía socio residencial.
- Alcanzar la autonomía socio residencial de las personas y familias atendidas durante la estancia temporal en los alojamientos alternativos municipales, mediante la intervención y el acompañamiento social de equipos profesionales.

El 1 de octubre de 2024 se inició un nuevo contrato de Prestación de Alojamiento Alternativo, finalizada la última prórroga del anterior, dividido en cuatro lotes, dirigidos a personas adultas, familias con menores a cargo, y uno específico dirigido a mujeres con menores a cargo, este último comenzó en diciembre a funcionar, con la peculiaridad de ofrecer intervención de alta intensidad a sus participantes.

Tabla 3.6.3.1. Ficha Técnica del Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas

| Programa/ Recurso/ Actuación                 |  | PROGRAMA DE ALOJAMIENTO TEMPORAL EN VIVIENDAS COMPARTIDAS Y SUPERVISADAS PARA FAMILIAS (PAAF)                                                                                                                 |                                 |                                                                                                              |
|----------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 y/o acompañamiento en la búsqueda de alternativa |                                 |                                                                                                              |
| Número de personas usuarias en 2024 (total)  |  | Hombres: 213<br>Mujeres: 263                                                                                                                                                                                  | Definición de personas usuarias | Familias residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial |
| Número de personas usuarias en 2024 (únicas) |  | Hombres: 213<br>Mujeres: 263                                                                                                                                                                                  |                                 |                                                                                                              |
| Tasa de cobertura                            |  | 100%                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                              |
| Plazas ofertadas en 2024                     |  | 480                                                                                                                                                                                                           |                                 |                                                                                                              |
| Presupuesto en 2024                          |  | 2.832.574,81 €                                                                                                                                                                                                | % Ejecutado                     | 100                                                                                                          |
| Recursos Web                                 |  | <a href="#">Alojamiento alternativo</a>                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                              |
| Indicador de procesos                        |  | N.º Familias nucleares en PAA                                                                                                                                                                                 |                                 | 44                                                                                                           |
| Indicador de procesos                        |  | N.º Familias monoparentales en PAAF                                                                                                                                                                           |                                 | 83                                                                                                           |
| Indicador de resultados                      |  | % Salida vida autónoma                                                                                                                                                                                        |                                 | 34,66%                                                                                                       |

Tabla 3.6.3.2. Ficha técnica del Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social (ATAAS)

| Programa/ Recurso/ Actuación                 |  | PROGRAMA DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES Y ALTERNATIVOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL (ATAAS)                                                                                         |                                 |                                                                                                              |
|----------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                |  | Unidades familiares unipersonales y parejas sin menores a cargo                                                                                                              |                                 |                                                                                                              |
| Objetivo                                     |  | Facilitar alojamiento a través de vivienda compartida o plaza en pensión temporal con intervención social tendente a la inclusión socio residencial de sus destinatarios/as. |                                 |                                                                                                              |
| Número de personas usuarias en 2024 (total)  |  | Hombres: 112<br>Mujeres: 186                                                                                                                                                 | Definición de personas usuarias | Personas residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial |
| Número de personas usuarias en 2024 (únicas) |  | Hombres: 112<br>Mujeres: 186                                                                                                                                                 |                                 |                                                                                                              |
| Tasa de cobertura                            |  | 100%                                                                                                                                                                         |                                 |                                                                                                              |
| Plazas ofertadas en 2024                     |  | 166 (103 en pensión 63 en piso compartido)                                                                                                                                   |                                 |                                                                                                              |
| Presupuesto en 2024                          |  | 2.004.672,71 €                                                                                                                                                               | % Ejecutado                     | 100                                                                                                          |
| Recursos Web                                 |  | <a href="#">Alojamiento alternativo</a>                                                                                                                                      |                                 |                                                                                                              |
| Indicador de procesos                        |  | N.º Hombres alojados (+ 18 años)                                                                                                                                             |                                 | 112                                                                                                          |
| Indicador de procesos                        |  | N.º Mujeres alojadas (+ 18 años)                                                                                                                                             |                                 | 186                                                                                                          |
| Indicador de resultados                      |  | % Salida vida autónoma                                                                                                                                                       |                                 | 45,8%                                                                                                        |
|                                              |  |                                                                                                                                                                              |                                 |                                                                                                              |

Los programas o proyectos gestionados en 2024 desde el SAER que integran la PAA son los siguientes:

Tabla 3.6.3.3. Número de viviendas y personas atendidas por programas

| ENTIDADES                                        | VIVIENDAS O PLAZAS <sup>3</sup> | PERSONAS ADULTAS |            | MENORES    |            | TOTAL PERSONAS | UNIDADES FAMILIARES |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|------------------|------------|------------|------------|----------------|---------------------|
|                                                  |                                 | Hombres          | Mujeres    | Niños      | Niñas      |                |                     |
| PAAF                                             | 62 viviendas                    | 78               | 135        | 135        | 128        | 476            | 123                 |
| ATAAS                                            | 166 plazas                      | 112              | 186        | 0          | 0          | 298            | 277                 |
| La KOMA                                          | 5 viviendas                     | 0                | 16         | 10         | 11         | 37             | 15                  |
| Programa de Emergencia Habitacional (EH) CARITAS | 15 viviendas                    | 10               | 18         | 11         | 12         | 51             | 19                  |
| PAA Convenio EMVS-entidades sociales             | 152 viviendas                   | 221              | 167        | 59         | 69         | 516            | 317                 |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>398</b>                      | <b>421</b>       | <b>522</b> | <b>215</b> | <b>220</b> | <b>1378</b>    | <b>751</b>          |

Fuente: Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria

En el Programa de alojamiento temporal en viviendas compartidas (PAAF), las familias atendidas a lo largo de 2024 ascienden a 123 familias, siendo 73 de ellas (60%) monoparentales; de éstas 65 (89%) están encabezadas por mujeres solas con menores a cargo, unido a las 15 unidades familiares atendidas en el Convenio de Lakoma, dirigido a mujeres con cargas familiares, 80 de las familias atendidas por ambos Programas tienen como progenitor único una mujer, siendo casi el 59% de las familias

<sup>3</sup> En ATAAS es número de plazas, el resto viviendas con diferente número de plazas

atendidas de esta tipología, dato que afianza la feminización del riesgo de exclusión socio residencial que se viene detectando desde hace años.

En el Programa de ATAAS las unidades familiares formadas por parejas ascienden a 13 y las restantes son familias unipersonales habiéndose incrementado durante el año 2024 la presencia de mujeres en el Programa respecto al año anterior.

En lo referente al Programa de Emergencia Habitacional (EH), de las 19 familias alojadas a lo largo de 2024, 7 han sido familias monoparentales con menores a cargo.

Por último, en cuanto al convenio de EMVS con entidades sociales, se han alojado un total de 80 familias con menores a cargo, siendo 42 (52,5%) unidades monoparentales; las unidades familiares restantes se corresponden con unidades unipersonales. Hay que señalar que este convenio ha finalizado el 31 de diciembre de 2024.

La tasa de cobertura representa el porcentaje de personas demandantes de una prestación de alojamiento alternativo temporal que cumplen los requisitos exigidos por el servicio y aquellas personas que finalmente acceden a dicho recurso, es decir, la tasa de cobertura del 100% implica que todas las personas que cumplen el perfil de ser usuarias de los recursos de alojamiento han accedido a ellos, no existiendo listas de espera.

#### 3.6.3.3. Apoyo técnico a los 21 Distritos en casos de intermediación y gestión de la PAA



El Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria (SAER), coordina diariamente con los Centros de Servicios Sociales de los 21 distritos, con el objetivo de orientar y dar apoyo técnico en materia de vivienda, dando respuesta a los requerimientos de los Juzgados, y a todas las instituciones que trasladan situaciones de pérdida de vivienda y solicitan informes y documentos que acrediten la vulnerabilidad social y económica de las personas demandadas, así

como las peticiones de grandes tenedores solicitando documentos acreditativos de vulnerabilidad económica según la Ley 22/2023 por el derecho a la vivienda.

En 2024 se ha continuado actualizando los procedimientos y protocolos de actuación coordinada entre los diversos servicios sociales municipales para la intervención conjunta ante casos de desahucios o desalojos de personas vulnerables y la respuesta a los diversos requerimientos remitidos desde los Juzgados y la gestión de la PAA. En la intranet municipal<sup>4</sup> se encuentran a disposición para su lectura y descarga, facilitando así la coordinación entre los equipos municipales de intervención y con ello una mejor atención a la ciudadanía madrileña. El número de consultas a la sección de la guía para la gestión de Alojamiento Alternativo y búsqueda de recursos disponibles en la página web AYRE, asciende a 4.221 visitas.

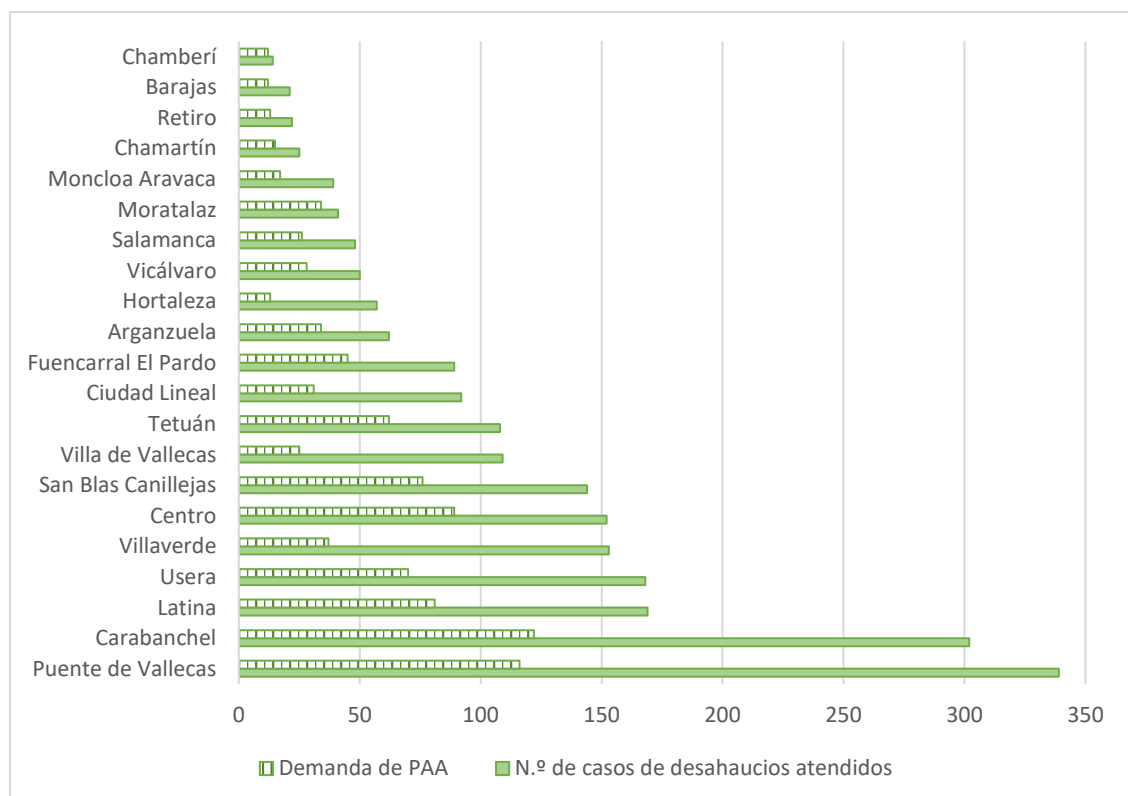
<sup>4</sup> Disponibles en: [Guía de recursos de alojamiento alternativo](#)

Resaltar que, desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, desde 2018 se realiza un curso desde la Escuela de Formación, dirigida a los profesionales del trabajo social de los 21 distritos, con el objetivo de difundir las competencias de este Departamento y funciones. En 2024 se realizaron dos ediciones, y a cada una de ellas asistieron 20 participantes. Los contenidos relacionados con la exclusión socio residencial, aspectos normativos y sociales, y las actuaciones y protocolos establecidos desde la red municipal de servicios sociales. Asimismo, anualmente, se realiza un curso de carácter interno para todo el equipo del Departamento, en el que se abordan las novedades legislativas en materia de vivienda, y otros contenidos sobre programas, ayudas y servicios de apoyo a las personas usuarias.

En el primer semestre de 2024 desde el Departamento se realizaron dos presentaciones dirigidas a los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria de los 21 distritos con el objeto de informarles y orientarles en relación con el funcionamiento de las dos unidades, asistiendo un total de 170 profesionales.

En el siguiente Gráfico se muestra el número de casos atendidos desde las dos unidades de técnicas del Departamento desagregadas por distritos de procedencia:

**Gráfico 3.6.3.3.1 Número casos de pérdida de vivienda atendidos en asesoramiento e intermediación extrajudicial y demanda de PAA atendidos en 2024 según distritos:**



Fuente: Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria

La información desagregada por distritos muestra diferencias relevantes en la ciudad de Madrid, reflejándose una brecha territorial en relación con la exclusión socio residencial, en los distritos del sur y el este con respecto al resto de la ciudad, salvo la excepción del distrito Centro, que concentra históricamente por la ubicación de los recursos específicos de personas sin hogar, una alta presencia de esta población.

#### **3.6.3.4. Atención a solicitudes realizadas por Juzgados y otras Instituciones**

Esta línea de actuación estratégica contempla la respuesta ofrecida desde el Departamento a los requerimientos de Juzgados u otras instituciones públicas ante distintas solicitudes de información, así como la realización de valoraciones de vulnerabilidad y elaboración de informes sociales. Tarea compartida por las tres unidades del Departamento.

Las peticiones de información de diversa índole son numerosas, un total de 2.147 en 2024, para los que se elaboran informes de valoración de procesos de exclusión socio residencial que afectan a personas o familias implicadas en procesos de desahucios y que pueden generar situaciones de desprotección, se han emitido un total de 141 informes relativos al demandado y 25 al demandante.

#### **3.6.4. Acción Preventivas**

La búsqueda de espacios de coordinación interdepartamentales que den respuesta a la exclusión socio residencial en la ciudad de Madrid. Durante el año 2024 la Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, ha realizado 19 sesiones ordinarias, en las que se han valorado 25 casos, de los cuales 16 corresponden a familias con menores a cargo y 8 a unidades familiares unipersonales, el caso restante corresponde a una unidad familiar nuclear sin menores a cargo.

Seguir trabajando la coordinación entre los equipos de Atención Social Primaria y el Departamento SAER, en la valoración y atención de las necesidades atendidas.

Promover soluciones que eviten la exclusión socio residencial a través de convenios y programas que se adapten a cada caso concreto y promuevan alternativas en el medio rural.

Ofrecer programas de alta intensidad a familias que lo precisen con el objetivo de mejorar otras áreas necesarias para la búsqueda de alternativas de vivienda.

Promover la formación especializada al equipo de profesionales del Departamento.

#### **3.6.5. Reflexión/líneas futuras**

Considerando que la vivienda es un elemento fundamental para facilitar proyectos de vida autónomos, será necesario promocionar la búsqueda de alternativas reales de apoyo para la población vulnerable; sin embargo, son varias las causas que dan lugar a la exclusión socio residencial:

- Precio tanto del alquiler como el de la compra de la vivienda,
- Falta de viviendas públicas asequibles para las familias más vulnerables
- Retraso en la edad de emancipación de la población joven
- Gran número de desahucios, a pesar de las medidas vinculadas al escudo social, y un elevado número de personas en situación de sinhogarismo que no encuentran alternativas residenciales.
- Prácticas especulativas, tal como recoge el informe del Observatorio de la Vivienda “La casa a cuotas: el problema de la vivienda asequible en España 2024”.

Entre las políticas propuestas para seguir trabajando en el acceso a una vivienda asequible se encuentran:

- Implementación de la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda y el despliegue de programas de rehabilitación y accesibilidad de viviendas ya existentes, con el fin de que puedan adaptarse para personas con alguna discapacidad u otras necesidades específicas.
- Desarrollo de la Estrategia de cuidados y desinstitucionalización (2024-2030) del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, en el que La vivienda asequible es un componente esencial.

Desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria se trabaja en la puesta en marcha de nuevos programas que sirvan de herramientas eficaces para que las familias madrileñas obtengan procesos vitales autónomos y obtengan respuesta a sus necesidades reales.

### 3.7. PRESTACIONES ECONOMICAS Y TARJETAS FAMILIA 2024

#### 3.7.1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid ofrece apoyos económicos a familias en situación de vulnerabilidad o emergencia social en el marco de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, de 28 de septiembre de 2004, y la Instrucción que la desarrolla, del 27 de diciembre de 2013, ambas modificadas con la Ordenanza 5/2021, de 30 de marzo, implementando en 2020 la Tarjeta Familias, prestación económica ya consolidada destinada a garantizar a las personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad y exclusión social la adquisición de productos básicos de alimentación, aseo, higiene y servicios de transporte.

En el año 2023 se conforma el *Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia* siendo un departamento complementario y de apoyo a los servicios sociales de atención social primaria de los 21 distritos municipales.

Por Acuerdo de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, se establece que la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad tendrá las siguientes competencias en materia de prestaciones económicas (apartado 1.8.1.9):

- Coordinar los criterios y normativa aplicable en materia de ayudas económicas de Emergencia y/o especial necesidad que se gestionan en la red de Atención Social Primaria.
- Conceder ayudas económicas de especial necesidad de pago previo a la justificación.

El apartado 14º 3.2, referido a la eficacia de este acuerdo, señala que la competencia prevista en el apartado 8º 1.9 b) surte efectos desde el 1 de enero de 2024.

Los antecedentes que motivan esta decisión parten de los Acuerdos por un nuevo sistema público de servicios sociales de la ciudad de Madrid que se aprobaron por unanimidad en la sesión ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Madrid celebrada el 31 de mayo de 2022. Constan de 21 acuerdos y 114 medidas que pretenden actualizar el Modelo de Servicios Sociales a las circunstancias que vive nuestra Ciudad en el Siglo XXI en el sentido de conseguir:

- Unos Servicios Sociales centrados en la persona, sus necesidades, capacidades y derechos. Nuestra ciudad merece unos servicios garantistas, orientados hacia las demandas de la ciudadanía y adaptados a sus necesidades.
- Unos Servicios Sociales integrados. Capaces de ofrecer continuidad de apoyos, tanto a largo plazo como en momentos puntuales. Coordinados con el entorno comunitario y las redes institucionales.
- Unos Servicios Sociales de calidad: eficientes, eficaces, ágiles, equitativos y sistemáticos, con metodologías rigurosas para el análisis y planificación de sus servicios.

En definitiva, se trata de incrementar los recursos para la ciudadanía, aumentar la intensidad de la intervención siendo más eficientes y todo ello adaptando el sistema, incorporando la cultura de la evaluación y aumentando la visibilidad.

Con el objetivo de dar cumplimiento al mandato del Pleno y a través de la centralización de la gestión, tramitación y justificación de las ayudas de tarjeta familias, las cuatro *Oficinas de Tramitación, Gestión y Justificación de Prestaciones Económicas* creadas dentro del Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias han agilizado el acceso a las prestaciones económicas, con especial consideración a las que se abonan de modo periódico con carácter previo a la justificación (Tarjeta Familias), aliviando el trabajo de las unidades administrativas de los Centros de Servicios Sociales, favoreciendo la homogeneización de los procesos relativos a las prestaciones económicas del sistema público de Servicios Sociales y reduciendo las inequidades existente entre territorios.

La tramitación, seguimiento y justificación de estas ayudas se lleva a cabo desde las cuatro oficinas de prestaciones económicas que dan cobertura a los 21 distritos de la ciudad de Madrid siendo necesaria una zonificación, quedando de la siguiente forma:



| OFICINAS DE PRESTACIONES ECONOMICAS                                             |                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OFICINA                                                                         | DISTRITOS REFERENCIA                                                                            |
| Oficina de Prestaciones Económicas 1 (Tetuán) calle Bravo Murillo 357           | Tetuán, Arganzuela, Chamberí, Moncloa-Aravaca, Hortaleza, Fuencarral-El Pardo y Barajas.        |
| Oficina de Prestaciones Económicas 2 (Usera) calle Avena 5-7                    | Usera, Carabanchel                                                                              |
| Oficina de Prestaciones Económicas 3 (Ciudad Lineal) calle Santa Felicidad 37   | Ciudad Lineal, Vicálvaro, San Blas-Canillejas, Salamanca, Retiro, Centro, Moratalaz y Chamartín |
| Oficina de Prestaciones Económicas 4 (Puente de Vallecas) calle José Serrano 19 | Puente de Vallecas, Villa de Vallecas, Latina y Villaverde                                      |

De esta manera, se consigue una mejora de la eficacia y la homogeneización de la atención, permitiendo que toda la ciudadanía tenga los mismos derechos ante las mismas situaciones de necesidad independientemente del distrito de residencia y que esto permita y apoye los procesos de intervención e integración social, así como desarrollo personal.

### 3.7.2. Visión

La centralización de la tramitación y seguimiento de las prestaciones económicas garantiza la equidad de la población en el acceso a las mismas apoyando procesos de integración social y desarrollo personal.

Se considera necesaria la homogeneización de la atención, de forma que toda la ciudadanía tenga los mismos derechos ante las mismas situaciones de necesidad. Además, se favorece la promoción social de los colectivos desfavorecidos y la lucha contra la desigualdad facilitado una fórmula integradora que permite el abono directo a la persona solicitante, así como la justificación posterior, traducándose en una dignificación de este tipo de ayudas a través de un instrumento de pago que no estigmatiza a la persona beneficiaria de la ayuda, como es el caso de la Tarjeta Familias.

Como línea estratégica se persigue la implementación de medidas para agilizar los procesos de tramitación y justificación de las prestaciones económicas, en concreto de la modalidad de Tarjeta Familias, garantizando una respuesta rápida y eficiente. Para ello se está en estrecha coordinación con la red de servicios sociales municipales con el fin de dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Facilitar el acceso a las prestaciones económicas directas a la ciudadanía y agilizar su gestión, poniendo a la persona en el centro con sus necesidades.
- Racionalizar el trabajo administrativo en la gestión de las prestaciones que reciben las personas, reduciendo tiempos de espera y simplificando la relación con el sistema de aquellos procesos en los que son protagonistas.

### 3.7.3. Programa: Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias

Las ayudas económicas municipales se regulan a través de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, de 28 de septiembre de 2004 (en adelante, La Ordenanza) ([ANM2021\\_337.pdf \(madrid.es\)](#)), y la Instrucción

que la desarrolla, del 27 de diciembre de 2013([ANM2025\\_6.pdf](#)). Ambas son las normas básicas que establecen el marco de gestión de las ayudas económicas municipales, en sus diferentes modalidades, dirigidas a la atención de situaciones personales y familiares de vulnerabilidad y que, desde su primera publicación, han estado sujetas a modificaciones.

En el año 2021 con la Ordenanza 5/2021, de 30 de marzo [ANM2021\\_9.pdf \(madrid.es\)](#) se introdujeron cambios en ambas para adaptarlas a las nuevas necesidades, dentro de las limitaciones que establece la Ley General de Subvenciones: mayor flexibilización en la temporalización y periodicidad de pago de las ayudas, cobertura legal permanente a la modalidad de prestación surgida en el momento de máxima emergencia de la pandemia (Tarjeta familias) y medidas de acción positiva para las familias con menores de edad, a la hora de determinar el acceso a la prestación económica y la cuantía de la ayuda.



Además, la Instrucción para el desarrollo de la Ordenanza, aprobada por Decreto de 27 de diciembre de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana se ha modificado en los siguientes términos:

- Decreto del 8 de febrero de 2022 del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social (actual Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad), [ANM2022\\_25.pdf \(madrid.es\)](#), modifica la instrucción en el anexo X el apartado 5.1 del apartado 5, con el fin de incrementar en un 40 por ciento el nivel máximo de ingresos de la unidad familiar determinante del acceso a las ayudas económicas de productos básicos de alimentación, aseo e higiene.
- Decreto de 26 de julio de 2022 del Delegado del Área de Gobierno, modifica de nuevo la Instrucción para el desarrollo de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid [ANM2022\\_83.pdf \(madrid.es\)](#), con el fin de actualizar en un 10 por ciento la cuantía de las ayudas a percibir en función de la renta mensual per cápita familiar y el número de miembros de la unidad familiar.
- Decreto de 14 de junio de 2024 que modifica el Anexo I de la instrucción [ANM2024\\_71.pdf](#). Este anexo especifica puntuaciones mínimas de acceso y porcentajes máximos de las ayudas de especial necesidad o emergencia social en los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid. Añade que se entiende que las solicitudes por debajo de esa puntuación o con ingresos superiores a los establecidos, no presentan una situación de necesidad tal que justifique la

prestación económica de los Servicios Sociales Municipales. No obstante, hay personas mayores que, mediante internamiento involuntario, han de ser alojadas temporalmente en una residencia, debiendo tramitarse una ayuda económica sin posibilidad de que la solicitud sea suscrita por el beneficiario e incluso, en casos excepcionales, especialmente graves de desprotección, con ingresos superiores a los previstos en el anexo I de la citada instrucción. La adopción de este decreto permite no excluir estas situaciones que de lo contrario, podrían suponer un riesgo vital para los beneficiarios reforzándose el principio de protección social.

- Decreto de 28 de octubre de 2024 se modifica el Anexo X de la instrucción [ANM2024\\_125.pdf](#) incluyendo otro supuesto de gasto, como es el del servicio de transporte público, en las ayudas económicas temporales de especial necesidad de pagos periódicos, previos a la justificación, que se ingresan en la Tarjeta Familias dado que supone un beneficio adicional que amplía significativamente el impacto positivo de estas ayudas.

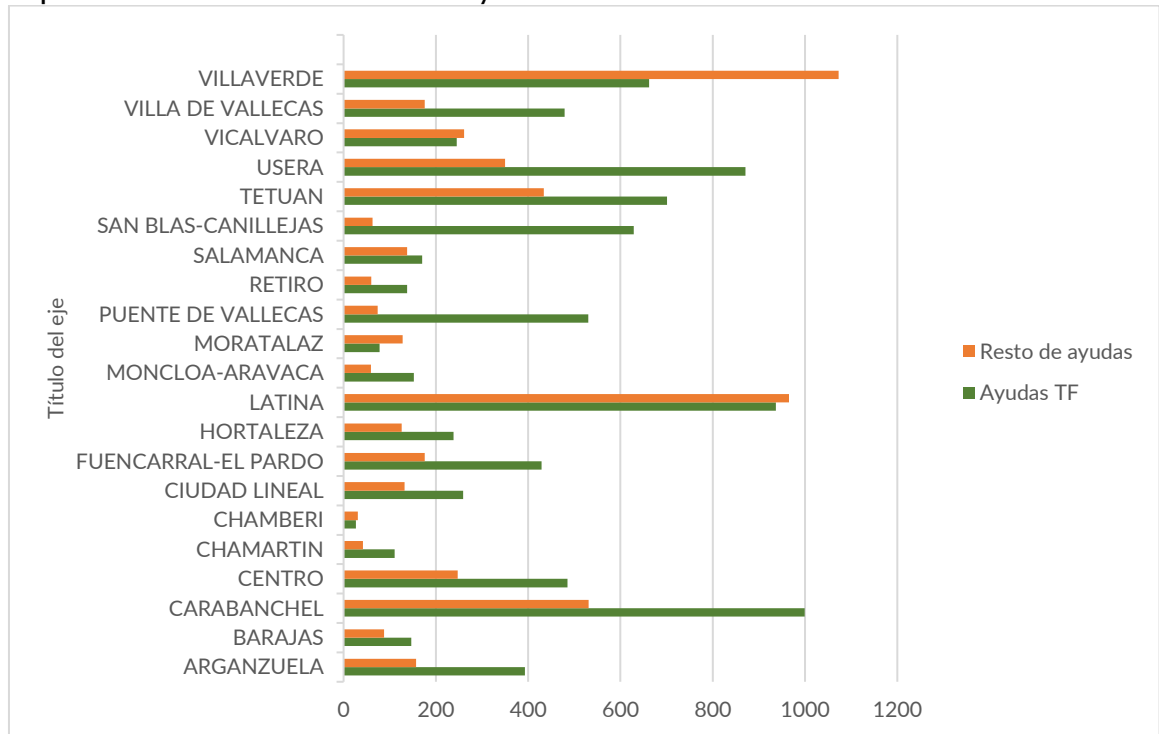
Esta medida no solo mejora la accesibilidad a recursos básicos, sino que también representa un paso más en el enfoque integral de los servicios sociales. Facilitar el desplazamiento permite a las personas beneficiarias ampliar su margen de autonomía y acceder a otros recursos esencial para su desarrollo como son, la formación, empleo, servicios sanitarios y redes de apoyo comunitarias. En este sentido, más allá de cubrir necesidades básicas, se contribuye a una mejora de las oportunidades de quienes se encuentran en una situación de vulnerabilidad impulsando una recuperación sostenible y promoviendo su inclusión social.

| Programa/ Recurso/ Actuación                  |                                                                                                                                                   | AYUDAS TARJETA FAMILIAS         |                                                                                |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                 | Población general                                                                                                                                 |                                 |                                                                                |
| Objetivo                                      | Cobertura de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene y servicios de transporte de personas y familias en situación de vulnerabilidad. |                                 |                                                                                |
| Número de familias beneficiarias en 2024      | 8407*                                                                                                                                             | Definición de personas usuarias | Unidades familiares que requieren ayuda de necesidades básicas de alimentación |
| Tasa de cobertura                             | TASA DE COBERTURA: 100%                                                                                                                           |                                 |                                                                                |
| Número de ayudas Tarjetas Familias concedidas | 8.680*                                                                                                                                            |                                 |                                                                                |
| Presupuesto en 2024                           | 11.361.238,08 euros                                                                                                                               | % ejecutado                     | % 82,51                                                                        |
| Recurso web                                   | <a href="#">Tarjeta Familias - Tarjeta Familias - Ayuntamiento de Madrid</a>                                                                      |                                 |                                                                                |

\*El número de Ayudas de Tarjeta Familia siempre va a ser superior al número de Tarjetas Familia ya que, esta última, es un soporte físico o virtual mediante el cual el beneficiario recibe el importe de la ayuda o ayudas. Así, existe la posibilidad de que una unidad de convivencia sea perceptora de dos Ayudas de Tarjeta Familia mediante el mismo soporte (tarjeta familia física o virtual)

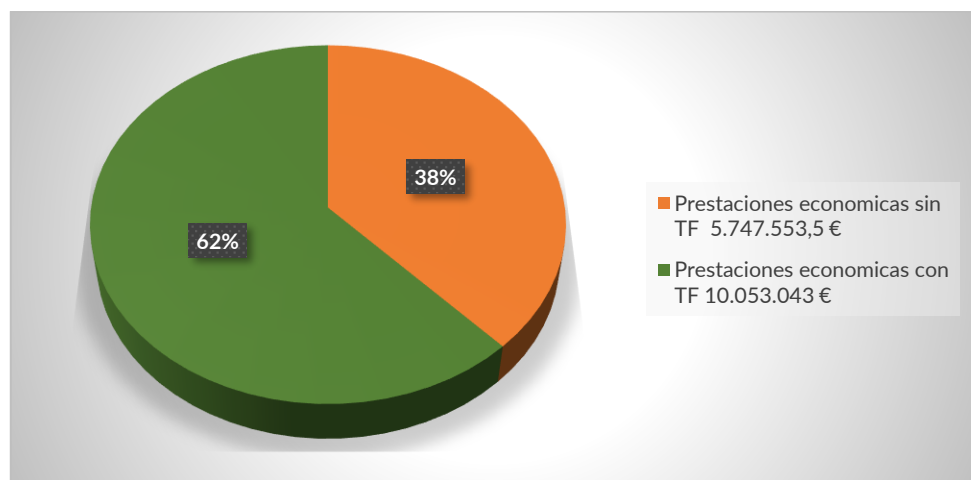
A lo largo del año 2024 se ha gestionado un total de 13.991 prestaciones de carácter económico en el marco de La Ordenanza, lo que ha supuesto un gasto de 15.800.596,50 euros. Las ayudas económicas dan cobertura de atención a un amplio abanico de necesidades: educativas, alimentación, adaptación de la vivienda, alojamiento o salud, entre otras.

**Gráfico 3.7.3.1 Prestaciones económicas tramitadas en Centros de Servicios Sociales/distritos) y Departamento de Prestaciones Económicas y TF. 2024**



Fuente: Elaborado por el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia y Módulo subvenciones. Sistema información ayudas sociales. SAP económico financiero.

**Gráfico 3.7.3.2 Prestaciones económicas tramitadas en Centros de Servicios Sociales (distritos) y Departamento de Prestaciones Económicas y TF /importes 2024**

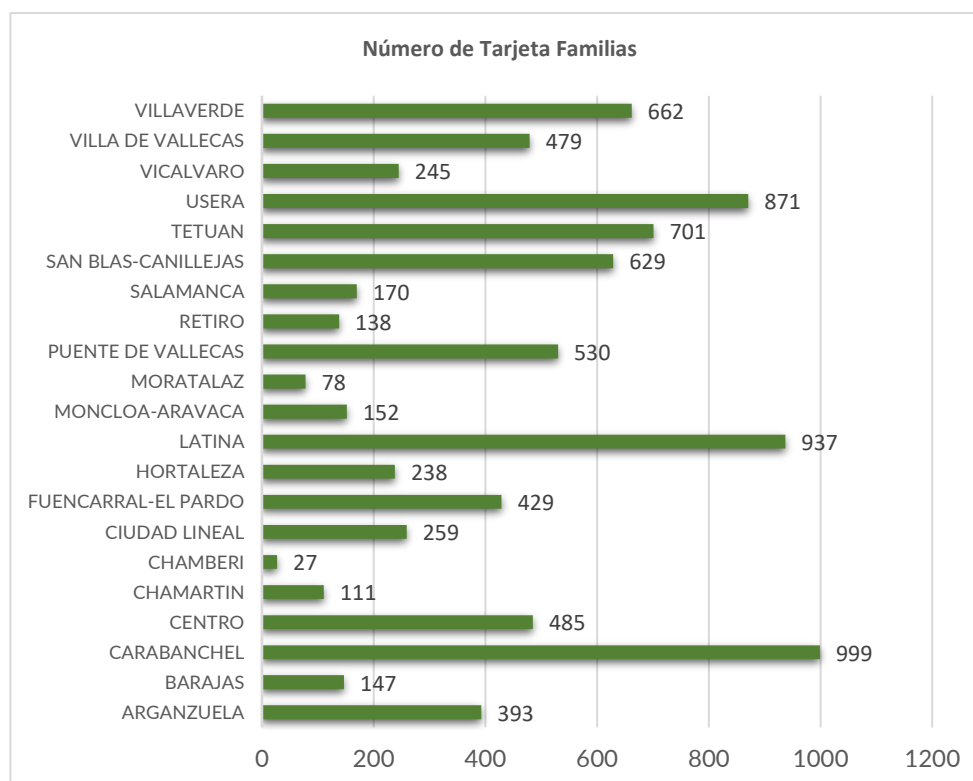


Fuente: Elaborado por el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia, a partir de SAP

La modalidad de ayuda económica Tarjeta Familias requiere una mención especial al tratarse de un proyecto innovador ya consolidado que se puso en marcha en 2020. Se trata de una prestación económica, materializada en una tarjeta similar a las bancarias, que permite la compra de productos básicos de alimentación, aseo, higiene y servicios de transporte, en la modalidad de abono de 30 días del Consorcio Regional de Transportes, en cualquier establecimiento de la Comunidad de Madrid con CNAE (Clasificación Nacional de Actividad Económica) de alimentación y servicios de transporte. Con esta prestación, la red de Centros de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid proporciona una respuesta homogénea en la gestión de ayudas destinadas a la atención de necesidades básicas de alimentación, aseo, higiene y servicios de transporte de la ciudadanía. La aplicación de los criterios establecidos para su gestión, así como el plan de intervención social acordado con las personas beneficiarias, determinan el importe y periodo de la ayuda, pudiendo comprender una cantidad de entre 165 y 693 euros mensuales, variando en función del nivel de ingresos y del número de personas que integren la unidad familiar. A continuación, se adjunta el enlace dentro del Portal Web del Ayuntamiento para acceder a toda la información de [Tarjeta Familias - Tarjeta Familias - Ayuntamiento de Madrid](#).

Durante el 2024 se ha tramitado un total de 8.680 Tarjetas Familia en los 21 distritos de la ciudad de Madrid. La Tarjeta Familias supone una herramienta de protección a la infancia y de equidad respecto a la población beneficiaria a la que independientemente del territorio al que se pertenece en la ciudad de Madrid se le ofrece la misma solución.

**Gráfico 3.7.3.3 Tarjetas Familias valoradas en los Centros de Servicios Sociales según distritos 2024.**



Fuente: Elaborado por el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia, a partir de SAP

#### 3.7.4. Acciones preventivas

Para favorecer la efectividad y la integridad de las ayudas se pueden tomar las siguientes acciones preventivas:

- Educación y capacitación: proporcionar información detallada sobre el uso adecuado y su correcta utilización.
- Revisión y actualización de los criterios técnicos de valoración adaptando los criterios a los contextos socioeconómicos en armonía con la normativa.
- Investigación y análisis de necesidades: posibilidad de realizar estudios para valorar los hábitos alimenticios, y mejorar la economía doméstica.
- Refuerzo del seguimiento de las ayudas mediante una evaluación continua: coordinación, seguimiento y evaluación de los procesos llevados a cabo, y realizar los ajustes necesarios para garantizar la eficacia de los procesos.
- Análisis de errores y propuestas de mejora.

Las acciones preventivas aseguran la utilización efectiva de los recursos, así como la correlación con el proceso de intervención que se lleva a cabo.

#### 3.7.5. Reflexiones/líneas futuras

Es necesario desde el Departamento de prestaciones económicas, que complementa y ofrece apoyo a los servicios sociales de atención social primaria, llevar a cabo acciones coordinadas que favorezcan, por una parte, la agilización de los procesos que refuercen el proceso de intervención social y por otra parte, afrontar las situaciones de vulnerabilidad que requieren de una acción ordenada y ágil.

La evaluación continua y análisis de los datos puede encauzarnos para valorar la adecuación de las ayudas a una realidad social en muchos casos cambiante permitiéndonos centrar la atención en la necesidad y el individuo incorporando la perspectiva de la prevención de manera transversal.

Estos desafíos, colocan al departamento como un instrumento de apoyo para la atención social primaria de cara a reforzar la protección, la igualdad y, en definitiva, el bienestar social complementando la intervención social llevada a cabo sin perder de vista la necesidad de adaptabilidad a los diferentes escenarios que van generando nuevas necesidades.



# BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA SOCIAL

[ÍNDICE](#)



## **BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA SOCIAL**

---

### 4.1 INTRODUCCIÓN

### 4.2 VISIÓN

### 4.3 PROGRAMAS Y SERVICIOS

4.3.1. Central de SAMUR Social “Darío Pérez Madera”

4.3.2. Unidades móviles

4.3.3. Población atendida

4.3.4. Prestaciones de alojamiento

4.3.5. Emergencias colectivas

4.3.6. Campaña de Frío

4.3.7. SAMUR Social de Mayores

4.3.8. Procedimientos de actuación coordinada

4.3.9. Operativos preventivos

4.3.10 Ayudas económicas

### 4.4 COMPROMISOS DE CALIDAD

### 4.5 FORMACIÓN

### 4.6 DIFUSIÓN, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

### 4.7 RETOS DE FUTURO

## BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA SOCIAL

### 4.1 INTRODUCCIÓN

El Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (AGPSFI) asume, entre sus competencias, la atención a las urgencias y emergencias sociales en el marco de la red Municipal de Servicios Sociales que se desarrollan en la ciudad de Madrid. Esta competencia se desarrolla a través de SAMUR Social, servicio municipal cuya misión es la atención a las urgencias y emergencias sociales a través del desarrollo de una red de centros que proporcionan servicios básicos y atención especializada a la población que lo necesita.

La urgencia social, de carácter individual y/o familiar y la emergencia colectiva y/o catástrofe hace referencia a aquellas situaciones que se producen por hechos imprevistos y que generan, en muchos casos, estados de desprotección personal y social en las personas que las sufren. Dichas situaciones provocan diferentes necesidades sociales que requieren de una respuesta profesional inmediata que palie, en la medida de lo posible, los efectos generados y que ayuden a los afectados al restablecimiento de la normalidad perdida a partir de la emergencia lo antes posible.

El SAMUR Social funciona las 24 horas del día de los 365 días del año y se accede a él a través del teléfono de emergencia 112. Se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid y los protocolos de actuación coordinada entre servicios y del Plan Municipal de Emergencias.

Tabla 4.1.1 Intervención social de Emergencias en cifras

| Llamadas telefónicas atendidas | Atenciones en Central SAMUR Social | Activaciones Unidades Móviles | Personas atendidas |
|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 76.895                         | 15.433                             | 14.313                        | 19.508             |

### 4.2 VISIÓN

SAMUR Social es un servicio municipal de referencia en la atención social rápida, cualificada y efectiva ante urgencias y emergencias sociales en Madrid, comprometido con la protección y recuperación de la normalidad en la vida de las personas y comunidades afectadas por situaciones imprevistas y vulnerables.

El objetivo del servicio es responder de manera inmediata y especializada a todo tipo de urgencias/emergencias sociales, ya sean individuales, familiares o colectivas, colaborando estrechamente con otros servicios de emergencia cuando la situación lo requiera, para garantizar la protección social de los derechos y necesidades básicas de las personas en situación de vulnerabilidad.

### 4.3 PROGRAMAS Y SERVICIOS PRESTADOS

Con el fin de ofertar actuaciones rápidas, eficaces y cercanas a la población, SAMUR Social cuenta con los siguientes servicios y programas:

#### 4.3.1 Central SAMUR Social “Darío Pérez Madera”

Es el centro de coordinación operativa de las actuaciones de emergencias sociales que se producen en la ciudad de Madrid.

Cuenta con una sala de telecomunicaciones, atendida por profesionales que reciben avisos de situaciones de emergencia social por parte de la ciudadanía, de personal técnico y de otros servicios a través del 112. Desde la Central se coordinan todas las actuaciones que exigen respuesta integral a cualquier situación de emergencia.

En el año 2024 se han recibido en la Central de SAMUR Social un total de 76.895 llamadas con un promedio diario de atención superior a 210 llamadas. Asimismo, se realizaron 58.492 llamadas salientes para gestión de casos y coordinación. La actividad telefónica mostró una clara estacionalidad, con aumentos durante la Campaña de Frío (noviembre a marzo), siendo marzo, enero y diciembre los meses con mayor volumen de llamadas. Desde el año 2022, el volumen de llamadas ha crecido de forma constante, observándose un aumento de 1.000 llamadas por año desde entonces.

La Central del SAMUR Social se ha convertido en un punto fundamental en la atención de las demandas. En 2024 se han realizado 15.433 actuaciones presenciales. En todas ellas se ha realizado una primera valoración, realizando labores que van desde la información, derivación a otros recursos, contención emocional y de escucha o derivación a otros profesionales para su posible alojamiento en las diferentes plazas de los recursos de la red de SAMUR Social.



*Ilustración 1. Sala de Comunicaciones Central del SAMUR Social 'Darío Pérez Madera'*

#### 4.3.2 Unidades móviles

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

SAMUR Social cuenta con 11 unidades móviles en diferentes turnos para garantizar el servicio las 24 horas del día los 365 días del año. Todos los vehículos se activan a través de un sistema de geolocalización que permite contar con su ubicación en tiempo real, facilitando así la optimización de los recursos, dando una ágil y rápida respuesta ante cualquier situación. El tiempo máximo de activación de las unidades móviles será de 5 minutos desde que se reciba el aviso por la Sala de Comunicaciones de la Central del SAMUR Social y de un máximo de 30 minutos para presentarse en el lugar de los hechos.

En el año 2024 realizaron un total de 14.313 intervenciones. De ellas, las intervenciones en emergencia fueron el tipo más común de actividad, con 7.498 casos. Esto implica que las Unidades Móviles están respondiendo principalmente a situaciones críticas que requieren atención inmediata. El alto número de traslados a domicilio o centros residenciales (2.210 casos) y las actividades de prospección de zona y protocolos de personas sin hogar (1.764 casos) indican también un enfoque en la asistencia directa y la vigilancia proactiva de áreas potencialmente problemáticas.

#### 4.3.3 Población atendida

Tabla 4.3.3.1 Sectores población atendida

| POBLACIÓN INMIGRANTE | POBLACIÓN GENERAL | PERSONAS SIN HOGAR | MAYORES DE 65 AÑOS |
|----------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| 9.052                | 3.245             | 2.905              | 1.751              |

SAMUR Social no es ajeno al contexto en el que se desenvuelve, por lo que es importante tener en cuenta las tendencias sociodemográficas con objeto de planificar programas y diseñar prestaciones que refuercen las respuestas dadas a las emergencias sociales. En este sentido, por sectores de población, a lo largo del año 2024 se ha atendido a 19.508 personas distintas. De ellas, 16.080 fueron atendidas por el servicio por diversas cuestiones (información, asesoramiento, orientación, contención emocional, gestión de prestaciones...) y 3.428 personas precisaron de una respuesta de emergencia social inmediata por encontrarse en situación de riesgo y/o vulnerabilidad social.

La población de origen extranjero es el sector que más demanda la atención social de urgencia/emergencia a SAMUR Social. En muchos casos, esta población carece de una red social o familiar de apoyo que les ayude en momentos de crisis. Además, la gran concentración en sectores laborales con alta incidencia de temporalidad y afectadas por las repercusiones negativas de los ciclos económicos (hostelería y construcción) también les sitúa en situación de vulnerabilidad social.

#### 4.3.4 Prestaciones de alojamiento

SAMUR Social proporciona alojamiento con carácter temporal y transitorio a personas que han sufrido situaciones de emergencia social. Para ello cuenta con una red de centros que cubren todas las necesidades básicas de las personas usuarias, así como apoyo y acompañamiento profesional encaminado al restablecimiento de su situación.

| Programa/<br>Recurso/Actuación                  |                                                                                                                                                                                                  | ALOJAMIENTO EN EMERGENCIA SOCIAL                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                   |                                                                                                                                                                                                  | Personas que se encuentran en la ciudad de Madrid en situación de emergencia social y que demanden alojamiento.                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                             |
| Objetivo                                        |                                                                                                                                                                                                  | Facilitar alojamiento temporal, apoyo psicosocial especializado e intervención social a las personas que se encuentren en situación de exclusión residencial mientras se consolidan los objetivos iniciados por los afectados con los Servicios sociales de referencia. |                                                                                                                                                                                             |
| Nº de atenciones en 2024 (total).               |                                                                                                                                                                                                  | 16.080                                                                                                                                                                                                                                                                  | Definición de personas usuarias<br>Familias, personas solas en situación de vulnerabilidad social, personas mayores, población inmigrante, personas con discapacidad, personas sin hogar... |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                                                                                                                                                  | 5.082                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                             |
| Tasa de cobertura.                              |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100 %                                                                                                                                                                                       |
| Plazas ofertadas en 2023                        |                                                                                                                                                                                                  | 440 plazas                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |
| Presupuesto en 2023                             | Gastos imputados a diferentes contratos                                                                                                                                                          | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                             | Sin determinar                                                                                                                                                                              |
| Recurso web                                     | <a href="http://www.madrid.es/samursocial">www.madrid.es/samursocial</a>                                                                                                                         | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                 | <a href="https://www.instagram.com/SamurSocialMAD">@SamurSocialMAD</a>                                                                                                                      |
| Principales indicadores de procesos             |                                                                                                                                                                                                  | Porcentajes desagregados por sexo <ul style="list-style-type: none"><li>○ Hombres; 41,8 %</li><li>○ Mujeres; 58,2 %</li></ul>                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                             |
| Principales indicadores de resultados           | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes por satisfacción de las personas usuarias</li><li>▪ Un 8,1 sobre 9 en la satisfacción sobre la prestación de alojamiento recibida.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                             |

#### 4.3.4.1 Centro de Estancia Temporal Caracolas

Es un centro con capacidad de atención a 300 personas en situación de emergencia social y/o exclusión socio-residencial. Durante el año 2024 se ha atendido en el servicio un total de 2.744 personas (988 unidades familiares diferentes).

Se proporciono alojamiento de emergencia a 1.724 personas (1.000 mujeres y 724 hombres), en total a 633 unidades familiares diferentes. De ellas, 467 familias fueron acogidas con sus hijos menores de edad y de ellas 273 eran familias monoparentales.

Por último, el centro ofrece un servicio de recepción, valoración y orientación a personas solicitantes de protección Internacional o manifiesten su intención de iniciar el proceso. Este servicio atendió en 2024 a 1.020 personas diferentes.

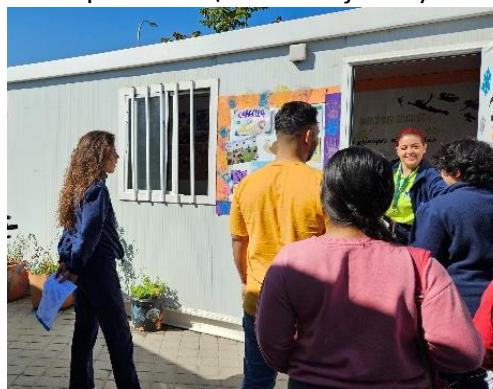


Ilustración 1. Familia en el Centro de Estancia Temporal Caracolas

#### 4.3.4.2 Centro de Estancias Breves Álvarez Quintero y Centro de Estancias Breves Central

Estos dos centros dan respuesta a las necesidades de las personas afectadas por una emergencia social en plazas de alojamiento compartido con una capacidad de 50 personas.

En estos dispositivos se proporciona alojamiento, manutención, aseo e higiene además de atención profesional y acompañamiento social. La estancia en ambos centros es temporal y transitoria adecuando los tiempos de alojamiento a las

posibilidades reales de resolución de la situación de emergencia. En todo caso, se entienden como recursos de paso hacia otros servicios de atención o vuelta a la vida autónoma.

En 2024 se facilitó alojamiento 513 personas distintas: la Unidad de la Central atendió a 98 personas mientras que la Unidad de Álvarez Quintero atendió a 415. En los últimos años, se viene observando un aumento en el tiempo medio de estancia en ambos dispositivos. Los perfiles de atención se caracterizan por enfrentar situaciones de vulnerabilidad social cada vez que complejas, lo que dificulta establecer una temporalización breve para la estancia en el centro sin que ello genere una situación de desprotección para las personas atendidas.

El nivel medio de ocupación de los dos recursos superó el 93% a lo largo del año, proporcionando 17.662 estancias anuales.

Estos datos proporcionan una visión integral de las Unidad de Estancias Breves en 2024, revelando no solo su capacidad de respuesta ante diferentes situaciones de vulnerabilidad, sino también la complejidad de las necesidades sociales contemporáneas. La disminución progresiva en el número de usuarios, combinada con una atención personalizada que contempla diversos perfiles y duraciones de estancia, sugiere una evolución hacia un modelo de intervención más estratégico y adaptado a las realidades sociales cambiantes.

#### 4.3.4.3 Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas (CEMUS)

Este dispositivo de alojamiento, dependiente de la Central de SAMUR Social, dispone de 30 plazas destinadas a cubrir necesidades básicas de alojamiento y manutención de aquellas personas que presentan una situación de emergencia residencial y especial dificultad, cuya salida se prevé a medio plazo. Asimismo, acoge el almacén logístico del SAMUR Social con todos los materiales necesarios para atender las emergencias sociales.

En 2024 se proporcionó alojamiento a 455 personas. De ellas, 145 fueron hombres y 310 mujeres. La disparidad en cuanto al perfil sociodemográfico indica una mayor vulnerabilidad o necesidades de servicios de emergencia entre la población femenina, por lo que CEMUS se convierte durante los meses de la Campaña de Frio en un recurso dirigido únicamente a mujeres.

#### 4.3.4.4 Alojamiento en pensiones/hoteles y hostales

Las emergencias sociales, por sus características, como circunstancia imprevista en el tiempo y en el espacio y, sobre todo, en relación a las consecuencias que pueden producir, se configuran como un espacio de intervención con un importante grado de incertidumbre que no posibilita definir siempre, a priori, el tipo de recurso a proporcionar. En este sentido el SAMUR Social cuenta con plazas disponibles en recursos hosteleros de diversa índole y adaptadas a las características específicas de la población que se atiende, previstas para casos excepcionales que requieran de alojamiento a corto plazo para personas autónomas en situaciones de emergencia.

En 2024, alojamos a 156 personas en diversos establecimientos hoteleros que cubrieron sus necesidades básicas inmediatas.

Las pensiones, con un total de 92 personas alojadas durante 2024, son el recurso principal y más estable para alojamiento de emergencia, mientras que los hoteles, con un total de 64 personas alojadas durante el mismo año, se utilizan como complemento para situaciones específicas de emergencia social.

#### 4.3.5 Emergencias colectivas

SAMUR Social como Servicio Social de Emergencia se incorpora en el Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM) y se encuentra integrado en el Sistema estable de respuesta integral a las Emergencias que se producen en la ciudad de Madrid, donde interviene de forma coordinada con otros servicios de emergencia de la ciudad como SAMUR-PC, Bomberos o Policía Municipal.

En 2024 intervinimos en 73 emergencias acaecidas en Madrid, de las cuales 23 (31,5%) fueron Emergencias Colectivas y 50 (68,5%) fueron Emergencias Individuales/Familiares.

En total, intervenimos en 25 riesgos de derrumbes de edificios/viviendas, 44 incendios, 2 inundaciones y 2 explosiones de gas.



### 4.3.6 Campaña de Frío

| Programa/ Recurso/ Actuación                    |                                                                                                                                                                                                                                                                | CAMPAÑA contra el FRÍO                                                                                                                                                                             |                                                                  |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                   | Personas sin hogar y aquellas personas que experimentan situaciones de emergencia social y que como consecuencia de ellas se quedan en situación de calle en el municipio de Madrid, ambas entre 18 y 64 años.                                                 |                                                                                                                                                                                                    |                                                                  |
| Objetivo                                        | Ofrecer alojamiento nocturno, manutención, atención sanitaria básica y acompañamiento social en los dispositivos de Campaña de Frío, en el período de tiempo comprendido entre la noche del día 23 de noviembre de 2023 y la mañana del día 1 de abril de 2024 |                                                                                                                                                                                                    |                                                                  |
| Nº de atenciones realizadas 2024 (total).       |                                                                                                                                                                                                                                                                | 13.079                                                                                                                                                                                             |                                                                  |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                                                                                                                                                                                                                | 1.890                                                                                                                                                                                              |                                                                  |
| Nº centros/ plazas en 2024                      |                                                                                                                                                                                                                                                                | 412                                                                                                                                                                                                |                                                                  |
| Tasa de cobertura.                              |                                                                                                                                                                                                                                                                | 100% (Se han atendido todas las demandas recibidas)                                                                                                                                                |                                                                  |
| Plazas ofertadas en 2024                        |                                                                                                                                                                                                                                                                | 412                                                                                                                                                                                                |                                                                  |
| Presupuesto en 2024                             | 1.588.716,90 €                                                                                                                                                                                                                                                 | % ejecutado                                                                                                                                                                                        | % No disponible                                                  |
| Recurso web                                     | <a href="http://www.madrid.es/samursocial">www.madrid.es/samursocial</a>                                                                                                                                                                                       | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                            | <a href="https://twitter.com/SamurSocialMAD">@SamurSocialMAD</a> |
| Principales indicadores de procesos             |                                                                                                                                                                                                                                                                | •Porcentajes desagregados por sexo<br>Hombres; 78,3 %<br>Mujeres; 21,7 %<br><br>•Porcentajes desagregados por nacionalidad<br>Españoles 35,18 %<br>Unión Europea 18,30 %<br>No comunitarios 46,52% |                                                                  |
| Principales indicadores de resultados           |                                                                                                                                                                                                                                                                | Porcentajes grado de ocupación<br>• Pinar de San José 98,11%<br>• Villa de Vallecas 96,22%<br>• Pensiones 95,85%                                                                                   |                                                                  |

La Campaña Municipal Contra el Frío es una actuación específica de la emergencia social de Madrid, gestionada por el SAMUR Social, cuyo fin es actuar tanto en la coordinación como en la disposición de nuevas plazas en el momento en el que tenemos las temperaturas más bajas del año, cuando las personas en situación de emergencia social pueden ser más vulnerables.

La Campaña Municipal ofrece alojamiento nocturno, manutención, atención sanitaria básica y acompañamiento social, en el período de tiempo comprendido entre el 23 de noviembre y el 31 marzo del inclusive (129 días).

En los centros específicos de la Campaña Municipal Contra el Frío 2023-2024 se atendieron a 1.890 personas diferentes, de ellos, 1.480 fueron varones y 410 mujeres. La ocupación media del Centro de Acogida Pinar de San José fue del 98,11% y del Centro de Acogida de Vallecas del 96,22%.

La media de edad total de las personas atendidas (hombres y mujeres), se situó en los 40,2 años. Atendiendo a la nacionalidad de las personas vemos que durante la Campaña Contra el Frío 2023-2024 se ha atendido a 578 (30,60%) personas de origen español y 1312 (69,40%) de origen extranjero. La nacionalidad extranjera mayoritaria es la marroquí, seguida de la peruana y colombiana. Estos datos muestran que la población

migrante se encuentra en grave riesgo de exclusión social y representa un perfil más vulnerable ante la posibilidad de quedar en situación de calle.

#### 4.3.7 SAMUR Social de Mayores

El desarrollo del SAMUR Social de Mayores tiene como objetivos la implementación y desarrollo de tres líneas estratégicas: priorizar a las personas mayores en la atención de emergencia, incorporar la perspectiva de atención a las personas mayores en toda situación de emergencia y aumentar las respuestas desde la calidad de los servicios destinados a los mayores más vulnerables.

SAMUR Social ha atendido durante el año 2024 a 2.036 personas mayores que han supuesto la apertura de 1.685 expedientes. El 59% de las personas atendidas han sido mujeres. Se han realizado un total de 4.498 actuaciones distintas con todos ellos.

| Programa/ Recurso/ Actuación                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   | ATENCIÓN SOCIAL DE EMERGENCIAS A MAYORES                                                                                 |                                                                             |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                   | Población mayor de 65 años residente en el municipio de Madrid.                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                             |
| Objetivo                                        | Priorizar a las personas mayores en la atención de emergencia, incorporar la perspectiva de atención a las personas mayores en toda situación de emergencia y aumentar las respuestas desde la calidad de los servicios destinados a los mayores más vulnerables. |                                                                                                                          |                                                                             |
| Nº de atenciones realizadas 2024 (total).       | 317.844                                                                                                                                                                                                                                                           | Definición de personas usuarias                                                                                          | Personas mayores de 65 años en situación de riesgo y vulnerabilidad social. |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). | 2.036                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                          |                                                                             |
| Tasa de cobertura.                              | Población empadronada 317.844 en Madrid mayores de 65 años. <ul style="list-style-type: none"><li>Tasa de cobertura respecto a las personas empadronadas 0,40%</li><li>Tasa de cobertura respecto a satisfacción de la demanda: 100%</li></ul>                    |                                                                                                                          |                                                                             |
| Plazas ofertadas en 2024                        | Variable en función de la demanda                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                          |                                                                             |
| Presupuesto en 2024                             | Repercute en el presupuesto de diferentes contratos                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                          |                                                                             |
| Recurso web                                     | <a href="http://www.madrid.es/samursocial">www.madrid.es/samursocial</a>                                                                                                                                                                                          | Perfiles redes sociales                                                                                                  | <a href="https://twitter.com/SamurSocialMAD">@SamurSocialMAD</a>            |
| Principales indicadores de procesos             |                                                                                                                                                                                                                                                                   | Porcentajes desagregados por sexo <ul style="list-style-type: none"><li>Hombres; 41,1%</li><li>Mujeres; 58,9 %</li></ul> |                                                                             |
| Principales indicadores de resultados           |                                                                                                                                                                                                                                                                   | Número de ocupación <ul style="list-style-type: none"><li>Residencias públicas y privadas: 252 personas.</li></ul>       |                                                                             |

##### 4.3.7.1 Programa de Mayores en Riesgo. Ingresos involuntarios

Este Programa se viene desarrollando desde hace más de 20 años en coordinación con la Dirección General de Mayores y con la Red de Atención Primaria. Se concreta en dos actuaciones principalmente:

- Asesoramiento técnico a trabajadores y trabajadoras sociales de los Servicios sociales municipales: durante el 2024 se realizaron 268 asesoramientos distintos (63% de asesoramientos sobre mujeres).
- Gestión técnica, administrativa y judicial del proceso de Ingreso involuntario. Durante el 2024 se gestionaron 124 internamientos involuntarios por la vía

ordinaria y 65 por la vía urgente, de los que el 64,5% son mujeres. Se tramitaron también 20 solicitudes de medidas de apoyo en la Fiscalía de discapacidades.

La gran mayoría de personas atendidas en este programa se encuentran en una **media de edad de 81,5 años**, si bien se ha intervenido con 18 personas en edades entre los 20 y los 64 años, sobre todo en lo referente a situaciones de discapacidad que han precisado de alojamiento o asesoramiento.

#### 4.3.7.2 Programa de Madrid Ciudad Amigable para las Personas Mayores

SAMUR Social se incorpora a dicho Plan con el desarrollo de las siguientes medidas:

- Servicio de atención telefónica de apoyo emocional a los mayores. Durante el año 2024, la Central de SAMUR Social atendió a 597 mayores.
- Intervención social con los mayores fuera del horario de los Centros de Servicios Sociales. Durante el 2024, SAMUR Social realizó 994 visitas a domicilio donde se valoró la situación biopsicosocial.

#### 4.3.7.3 Participación la Mesa de Vulnerabilidad del Mayor

El SAMUR Social, junto con los Centros de Servicios Sociales, participa en la Mesa de Vulnerabilidad aportando información de intervenciones con personas mayores vulnerables residentes en el municipio de Madrid.

En 2024 se realizaron 4.498 intervenciones, de las que se remitieron a la Mesa de Vulnerabilidad 1.207 informes sociales: 752 mujeres y 455 hombres. (62,30% sobre mujeres). Del total de informes remitidos a la Mesa de Vulnerabilidad, 1.072 ya tenían intervención previa en Atención Social Primaria. (Dentro del total de informes remitidos a la mesa de Vulnerabilidad, también se han enviado 64 informes al Departamento de Salud Medioambiental y 81 situaciones de posible maltrato).

En las intervenciones realizadas también se detectaron 73 situaciones de posible Síndrome de Diógenes de las que se remitió informe al Departamento de Salud Ambiental (No remitidos a la Mesa de Vulnerabilidad las personas de entre 60 y 64 años).

Por último, en 124 de las intervenciones informadas ha sido necesaria una prestación de alojamiento, habiéndose alojado a 84 personas en residencia y a 40 en otros recursos (Unidad de Estancias Breves, CEMUS, CET Caracolas, Campaña contra el Frío o alojamiento hostelero).

#### 4.3.7.4 Programa de actuación conjunta para la atención sociosanitaria a personas mayores en riesgo social o sospecha de maltrato

El objetivo principal de este programa es garantizar la mejor atención sociosanitaria de personas mayores en riesgo social, fundamentalmente en aislamiento social o sospecha de maltrato, optimizando la coordinación interdisciplinar e interinstitucional entre SAMUR-PC, la Dirección General de Mayores y SAMUR Social.

Durante el año 2024 se atendió a través de este programa a un total de 316 personas: 128 hombres y 188 mujeres (59,5% de mujeres). Así mismo se han atendido 21 posibles situaciones de malos tratos a personas mayores, siendo ejercido éste de forma mayoritaria por los descendientes, lo que supone un 42,9% del total; en el 57,1% de los casos el maltrato fue ejercido por otras personas (cónyuge, persona cuidadora, etc.).

#### 4.3.7.5 Residencias de personas mayores

SAMUR Social cuenta con plazas de emergencia en residencias (públicas y privadas) dirigidas a las personas mayores que no pueden permanecer en su domicilio a raíz de la situación de emergencia social en la que se encuentran.

Durante el año 2024 ha sido necesario proporcionar alojamiento y cuidados a un total de 252 personas mayores, suponiendo 177 nuevos ingresos y 212 bajas siendo el tiempo medio de estancia de 50,67 días. La distribución por sexo es de 115 hombres y 137 mujeres (54,3% de mujeres) y la media de edad es de 86,5 años. La distribución de ocupación por centros arroja los siguientes porcentajes: Los Nogales Pacífico 68%, Margarita Retuerto 14%, Santa Engracia 13% y Gran Residencia 5%.

#### 4.3.7.6 SASU (Servicio de Atención Social Urgente)

El Servicio de Atención Social Urgente (SASU), a través del Servicio de Ayuda a Domicilio, se encarga de atender situaciones que requieren un apoyo puntual y urgente. Su objetivo es garantizar que las personas en situación de vulnerabilidad reciban la asistencia necesaria para mantener su calidad de vida y bienestar, evitando así el desarraigo y la institucionalización innecesaria.

En este sentido, SAMUR Social ha proporcionado el apoyo temporal necesario a través del SASU (Servicio de Ayuda a Domicilio Urgente), habiéndose realizado un total de 56 atenciones de las que se han beneficiado 30 personas diferentes: 28 personas mayores y 2 personas con discapacidad (86,7% de mujeres).

#### 4.3.8 Procedimientos de actuación coordinada

Se trata de intervenciones coordinadas entre SAMUR Social y otros servicios municipales ante las situaciones de Emergencia social que sufre la ciudadanía.

Existen protocolos diversos para fomentar una intervención eficiente y coordinada y otorgar la mejor atención a las personas, entre ellos:

##### 4.3.8.1 Programa de atención a las situaciones de exclusión socio-residencial generadas por lanzamientos

Programa coordinado entre el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, la red de Atención Social Primaria y SAMUR Social para la atención a las situaciones de exclusión socio-residencial generadas por desahucios y/o desalojo de familias o personas solas en situación de vulnerabilidad y con riesgo de desprotección social tras la pérdida de vivienda.

A lo largo del 2024, SAMUR Social intervino en 320 lanzamientos en el municipio de Madrid. De ellos, el 14,4% de los afectados fueron alojados en recursos de emergencia.

##### 4.3.8.2 Procedimiento de actuación coordinada de los Servicios Municipales ante los asentamientos ilegales urbanos en la ciudad de Madrid

El Procedimiento sobre prevención y erradicación de asentamientos ilegales está dirigido a paliar la situación que generan los asentamientos en los barrios de la capital, así como la presencia de las personas sin hogar y su problemática asociada.

Las acciones están coordinadas entre los servicios intervinientes: Juntas Municipales de Distrito, Policía Municipal, servicio de Limpieza Urbana y Equipamientos (SELUR), Equipos de Madrid en Calle y SAMUR Social, principalmente.

SAMUR Social desarrollo durante el 2024, más de 1.000 intervenciones sociales dirigidas a trabajar el acompañamiento y ofrecimiento de ayuda y/o alternativa residencial a las personas que ocupan dichos espacios.

#### 4.3.9 Operativos Preventivos

A lo largo del año se desarrollan una serie de operativos preventivos en los lugares de mayor concentración de personas, en las fechas más relevantes o coincidentes con eventos especiales desarrollados en la ciudad.

SAMUR Social asume dos áreas de actuación: desde un ámbito preventivo, estar activados con el resto de los Servicios de Emergencia de la ciudad de Madrid ante el riesgo de una posible situación de Gran Emergencia, y, en segundo lugar, asumir el papel de atender posibles necesidades sociales que se puedan producir.

En el año 2024 SAMUR Social participó en 32 operativos preventivos. Detallamos los siguientes eventos según su tipología:

- 8 festivales musicales/conciertos.
- 14 actos deportivos: carreras de marcha y de bici populares y profesionales, así como participación en la final de la Vuelta Ciclista a España.
- 10 actos culturales.



*Ilustración 2. Operativo preventivo de celebración de la Eurocopa*

Enumeramos a continuación algunos de los eventos más relevantes:

- Procesiones de Jesús Nazareno y el Cristo de Medinaceli.
- Media Maratón.
- Maratón.
- Fiestas de San Isidro (del 3 al 15 de mayo).
- Día del Niño en Tetuán.
- Carrera Una Meta para todos.
- MADO.
- Celebración de la Eurocopa.
- Fiestas de la Paloma.
- Vuelta ciclista a España
- Carrera Madrid corre por Madrid.
- Fiestas de la Hispanidad.
- Carrera Ponle Freno.
- Plan de Navidad (22 días).

#### 4.3.10 Ayudas económicas

SAMUR Social gestiona prestaciones económicas excepcionales para atender situaciones de emergencia social. En 2024 se gestionaron 148 ayudas económicas distintas por un valor de 9.602 euros.

La cifra total es menor a la de años anteriores porque refleja solo las ayudas económicas de emergencia social y no incluye las del programa de atención al sinhogarismo. Asimismo, la incorporación del Programa de servicios para la cobertura de la necesidad de estancias en plazas de residencias para personas mayores en situación de emergencia social también ha influido significativamente en este descenso.

#### 4.4 COMPROMISOS DE CALIDAD

La [Carta de Servicios de SAMUR Social](#) se aprobó en 2012 y en noviembre del 2024 se realizó la última renovación de su certificación donde se destacó la alta competencia profesional y formación de los trabajadores del servicio y una gran trazabilidad operacional relacionada con las practicas dirigidas al usuario.

En 2024, se cumplieron un 88,23% de los compromisos adquiridos por el servicio con la ciudadanía.

#### 4.5 FORMACIÓN, ACTOS DE SENSIBILIZACIÓN Y VISIBILIZACIÓN

La formación y sensibilización en emergencias sociales es otro de los roles del SAMUR Social. En el año 2024 destacamos las siguientes actuaciones:

- ✓ Dentro el Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid, el Departamento de SAMUR Social ha impartido 4 formaciones sobre trabajo social en emergencias y atención en personas mayores en situación de emergencia social.
- ✓ Desarrollo de actividades de sensibilización e información sobre SAMUR Social en colegios, institutos, universidades y entidades sociales.
- ✓ Participación en Foros, Mesas y Jornadas de emergencia social.

#### 4.6 DIFUSIÓN, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

El año 2024 se ha convertido en un año especial al cumplirse 20 años de servicio. A lo largo de estas dos décadas, hemos sido testigos de numerosos logros y desafíos superados, consolidando nuestra posición y compromiso con la excelencia.

Para celebrar estas dos décadas de servicio se han llevado a cabo diversos actos a lo largo del año. La ONCE quiso rendir un homenaje a **SAMUR Social** y dedicó el cupón del sorteo del 8 de junio al "XX Aniversario del **SAMUR Social** Madrid". Cinco millones y medio de cupones, que incluían la frase '20 años al servicio de los madrileños', y que tenía como objetivo difundir la labor que realiza este servicio de emergencias madrileño.

El 11 de junio se celebró el acto institucional, presidido por el alcalde, en el que se entregaron los Reconocimientos del SAMUR Social 2024 que distinguen a instituciones, organismos y proyectos destacados por "su atención a personas en situación de vulnerabilidad y por su colaboración con este servicio municipal".

El día 23 de junio se desarrolló una jornada, en el Paseo del Prado, en la que familias y niños pudieron conocer cuál es el trabajo que realiza el SAMUR Social a través de talleres de manualidades y cuentacuentos con temática social.



La música también ha tenido cabido en esta conmemoración. El 20 de julio se celebró un concierto en los jardines de las Vistillas en el que actuaron Cómplices, Gonzalo Hermida y el grupo de versiones Darwin.

Y durante el mes de septiembre, las marquesinas, autobuses y otros espacios publicitarios difundieron una campaña en la que se visibilizaron los logros alcanzados por el servicio en estos años.

Los días 15 y 16 de octubre se desarrollaron las I Jornadas Internacionales de Emergencias Sociales, en las que se contó con participantes de otros países y de diferentes ciudades.



*Ilustración 3. Acto institucional del XX Aniversario del SAMUR Social*

Entre el 17 de octubre y el 17 de noviembre, la Biblioteca Eugenio Trías acogió una exposición fotográfica encargada de realizar un recorrido gráfico por los 20 años de servicio.

Por último, el 12 de diciembre en el Ateneo de Madrid se proyectó el medimetraje 20 años al servicio de las personas grabado por SAMUR social donde se mostraron los objetivos, logros y retos del servicio a través de estos 20 años de trabajo.

Además, en 2024 SAMUR Social recibió el reconocimiento del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid por “su defensa de los derechos sociales desde el trabajo social” y la Medalla de la Policía Municipal por su permanente colaboración con la labor del cuerpo municipal.

## 4.7 RETOS DE FUTURO

Durante más de 20 años, hemos trabajado incansablemente para mejorar la calidad de vida de las personas en situación de urgencia/emergencia social en Madrid. Hemos implementado innovaciones en nuestros servicios, fortalecido nuestras colaboraciones con otras entidades y adaptado nuestras estrategias para responder de manera más efectiva a las necesidades cambiantes de la comunidad.

Durante este tiempo de existencia, SAMUR Social ha estado presente, junto con otros Servicios de Emergencia Municipal, en múltiples emergencias colectivas (incendios, derrumbamientos, accidentes, etc.) y su aportación ha sido clave en escenarios de urgencia provocados por la crisis sanitaria por la COVID, la borrasca Filomena o la acogida de personas refugiadas procedentes de Ucrania. Asimismo, los lazos con los Servicios Sociales de Atención social primaria se han estrechado fortaleciendo una coordinación que garantiza una respuesta municipal inmediata ante situaciones de necesidad social.



Mirando hacia el futuro, nos enfrentamos a nuevos desafíos que requerirán de nuestra dedicación y creatividad. Continuaremos esforzándonos por ofrecer un servicio de alta calidad, basado en la empatía, la eficiencia y la colaboración. **Nuestro compromiso con la excelencia nos impulsa a seguir mejorando y a buscar siempre las mejores soluciones para apoyar a quienes más lo necesitan, fortaleciendo la integración en su doble dimensión de servicio social y servicio de emergencia.**



# BLOQUE V. ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

[ÍNDICE](#)

## **BLOQUE V. ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD**

---

### 5.1. INTRODUCCIÓN

### 5.2. VISIÓN

### 5.3. ACTUACIONES

- 5.3.1. Oficina Municipal para la Promoción de la Autonomía Personal y la Vida Independiente de las Personas con Discapacidad Intelectual y/o del Desarrollo (OVIDI)
- 5.3.2. Centros para la atención a personas con discapacidad intelectual
- 5.3.3. Programas de respiro familiar
- 5.3.4. Programa de información y orientación especializado
- 5.3.5. Programa especializado de atención a personas sordas
- 5.3.6. Convocatoria pública de subvenciones
- 5.3.7. Otras actuaciones

### 5.4. LÍNEAS FUTURAS DE TRABAJO

## BLOQUE V: ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

---

### 5.1.INTRODUCCIÓN

La discapacidad es definida en nuestro ordenamiento jurídico como la situación que resulta de la interacción entre las personas que tienen impedimentos físicos, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes, y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La modificación del artículo 49 de la Constitución Española en 2024 ha constituido un hito histórico. El nuevo texto recoge que las personas con discapacidad ejercerán los derechos previstos en la Constitución en condiciones de libertad e igualdad reales y efectivas, y que “los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles”, consolidándose la perspectiva inclusiva y de derechos en la consideración de la discapacidad que desde hace años viene siendo reivindicada.

Por otro lado, la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social reconoce a las personas con discapacidad como titulares de una serie de derechos y a los poderes públicos como garantes del ejercicio de los mismos, de acuerdo con lo previsto en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Asimismo, sienta las bases para garantizar las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

A pesar de los logros conseguidos en el ámbito normativo y programático en cuanto al reconocimiento del principio de igualdad, hay una constatación de que, en el ámbito real, las personas con discapacidad siguen siendo un sector vulnerable afectado por múltiples formas de exclusión. Falta de accesibilidad en espacios públicos y privados, discriminación en el ámbito laboral o limitación en el acceso a la educación y la salud, son solo algunas de las dificultades que deben afrontar, y cuya superación debe implicar a todos los ámbitos de la sociedad.

Desde una perspectiva interseccional, el factor sexo incrementa la dimensión de la desigualdad. El Real Patronato sobre Discapacidad alerta sobre la doble discriminación y obstáculos que encuentran las mujeres y niñas con discapacidad: por ser mujeres y por tener discapacidad. El mayor riesgo de sufrir violencia, explotación y abuso; las trabas para decidir sobre sus derechos sexuales y reproductivos; la mayor tasa de desempleo; o las mayores dificultades de acceso a la justicia que los hombres con discapacidad son solo algunos de estos obstáculos.

Por tanto, es responsabilidad de las administraciones públicas continuar trabajando en la ejecución de medidas que garanticen el ejercicio de los derechos y libertades de las personas con discapacidad, promover su acceso a entornos y servicios, y facilitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones.

Descendiendo a nuestro ámbito territorial, esta obligación viene reforzada por la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que

atribuye al sistema público de Servicios Sociales un carácter universal cuya finalidad es “favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social”.

La Base de Datos del Reconocimiento del Grado de Discapacidad de la Comunidad de Madrid recoge que en 2024 la población del municipio de Madrid afectada por alguna discapacidad reconocida fue de 227.156 personas, lo que representa el 6,34 % del total.

Se trata de un porcentaje significativo que impulsa al Ayuntamiento de Madrid a fomentar acciones que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad y contribuir a la eliminación de barreras físicas, sociales, comunicativas y de actitud.

Una de las competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad es promover, impulsar y desarrollar programas y medidas específicas dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de las personas con discapacidad y sus familias, competencia que se encuentra asignada a la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad. El Departamento de Apoyo a la Discapacidad, adscrito orgánicamente a dicha Dirección General, tiene encomendada la planificación y desarrollo de las actuaciones orientadas a tal fin.

## 5.2.VISIÓN

Las actuaciones que se llevan a cabo en el Departamento de Apoyo a la Discapacidad tienen como destinatarias las 227.156 personas con calificación oficial de discapacidad de la ciudad de Madrid, más otro volumen de personas con discapacidad difícilmente cuantificable que no disponen de la misma. Del total registrado, 115.839 personas tienen entre 0 y 64 años; y 111.203, 65 y más. Respecto al sexo, las mujeres con discapacidad representan el 52,4 %. Atendiendo al tipo de discapacidad, la física es la predominante, representada por un 35,98 %, seguida de la psicosocial (21,46 %), la sensorial (10,83 %) y la intelectual y del desarrollo (5,18 %). El 26,55 % restante corresponde a categorías no clasificadas (Base de Datos del Reconocimiento del Grado de Discapacidad de la Comunidad de Madrid, 2024).

La diversidad de la discapacidad implica que las medidas para impulsar la inclusión y la accesibilidad a los recursos, servicios y entornos también deban ser específicas. En este sentido, la colaboración público-privada a través de diferentes figuras jurídicas, proporciona un marco que permite abordar esta especificidad.

La Oficina Municipal para la Promoción de la Autonomía Personal y la Vida



Independiente de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo (OVIDI) se ha consolidado como servicio municipal y está siendo un referente para otros municipios. Por su parte, el Centro Ocupacional Villaverde y el Centro de Día Navas de Tolosa, también especializados en discapacidad intelectual, han seguido ofreciendo su atención en el marco del convenio de colaboración entre Ayuntamiento de Madrid y Comunidad de Madrid mediante el cual, ambas instituciones asumen un compromiso compartido de financiación.

En 2024, se han suscrito 4 convenios de subvención nominativa que han permitido facilitar información, orientación y formación especializada en discapacidad; promover diferentes espacios de conciliación familiar e impulsar actividades de ocio y tiempo libre.

Por último, la convocatoria pública de subvenciones 2024 para proyectos de apoyo a la discapacidad se ha concretado en la financiación de 19 proyectos presentados por entidades especializadas en diversos tipos de discapacidad y áreas de intervención.

Al interés por mejorar la gestión, se ha añadido este año el esfuerzo por establecer canales de comunicación y difusión interna y externa.

## 5.3.ACTUACIONES

### 5.3.1. Oficina Municipal para la Promoción de la Autonomía Personal y la Vida Independiente de las Personas con Discapacidad Intelectual y/o del Desarrollo (OVIDI)

| Programa/ Recurso/Actuación                        |  | OFICINA MUNICIPAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA VIDA INDEPENDIENTE DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O DEL DESARROLLO (OVIDI)                                                                                                                       |             |                       |
|----------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
| Población a la que se dirige:                      |  | Personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo residentes en la ciudad de Madrid.                                                                                                                                                                                        |             |                       |
| Objetivo                                           |  | Promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.                                                                                                                                                          |             |                       |
| Número total de atenciones realizadas en 2024      |  | 760 atenciones realizadas en el SIO                                                                                                                                                                                                                                                |             |                       |
| Número de personas usuarias en 2024 (pers. Únicas) |  | 343 (44 personas fueron atendidas en el SIO y fueron derivadas al S. Apoyos Personalizados, por lo que solo han sido contabilizadas una vez)                                                                                                                                       |             |                       |
| Nº centros / plazas en 2024                        |  | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                       |
| Tasa de cobertura                                  |  | No procede                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                       |
| Presupuesto en 2024                                |  | 231.482 euros                                                                                                                                                                                                                                                                      | % ejecutado | 90,8% (210.305 euros) |
| Recurso web                                        |  | Municipal: <a href="#">OVIDI</a><br>Entidad: <a href="#">Fundación Juan XXIII</a>                                                                                                                                                                                                  |             |                       |
| Principales indicadores de procesos                |  | N.º de personas atendidas: 292 personas atendidas en el servicio de información y orientación; y 95 personas participantes en el programa de apoyos personalizados.<br>Porcentaje por sexo de personas atendidas: 62 % mujeres, 38 % hombres (en SIO); 44 % mujeres, 56 % hombres. |             |                       |
| Principales indicadores de resultados              |  | Grado de satisfacción de los usuarios: 4.6 puntos sobre una escala de 5 (cuestionarios de satisfacción).                                                                                                                                                                           |             |                       |



La Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo surgió de una iniciativa ciudadana canalizada a través de los presupuestos participativos del Ayuntamiento de Madrid del año 2017 comenzando su actividad en 2021.



Es un servicio público pionero a nivel estatal, especializado en discapacidad intelectual y/o del desarrollo e inspirado en el Movimiento Internacional de Vida Independiente. Su principal objetivo es el fomento de la autonomía personal.

Las dos áreas de intervención de la OVIDI son:

- ✓ Servicio de Información y Orientación (SIO) en materia de recursos, servicios y prestaciones relativos a discapacidad intelectual.
- ✓ Servicio de apoyos personalizados, que se diseña mediante la elaboración de un plan de vida independiente (PIVI) consensuado con la persona destinataria.

En 2024, la OVIDI ha atendido a 343 personas diferentes, de las que el 62 % han sido mujeres y el 38 % restante, hombres.

En el SIO se han prestado 760 atenciones a 292 personas (110 hombres y 182 mujeres). El mayor porcentaje de las demandas estuvo dirigido a solicitar este apoyo, por lo que se puede afirmar que la OVIDI es un servicio consolidado y de referencia para las personas con discapacidad intelectual de la ciudad.



Respecto al programa de apoyos personalizados, 95 personas se han beneficiado del mismo (53 hombres y 42 mujeres), de las cuales 44 han sido altas nuevas (23 hombres y 21 mujeres).

El servicio de apoyos personalizados se proporciona mediante la asignación de un/a asistente personal quien, en el tiempo semanalmente acordado en el PIVI, realiza un trabajo de acompañamiento e intervención en las áreas acordadas. Las actuaciones se concretan, entre otras, en el fomento de la participación en actividades de la comunidad tales como ocio, cultura o deportes; apoyo en la búsqueda de vivienda independiente; apoyo en las actividades de la vida diaria en cuanto a reglas, hábitos de trabajo o convivencia. En 2024 los apoyos mayoritarios han estado dirigidos al desenvolvimiento en el hogar, seguido de apoyos en el aprendizaje y apoyos en la comunidad.

Asimismo, la oficina realiza una labor de orientación a las familias sobre fomento de la vida independiente.

Del análisis de la encuesta de opinión y satisfacción del servicio se desprende que 30 personas han cumplimentado la relativa al servicio de atención personalizada, de las que el 94,1% expresan recomendarían el servicio a otras personas. La encuesta relativa al SIO la han cumplimentado 24 personas, de las que el 95,8% han tenido una buena o muy buena opinión de la atención recibida.

Además de los dos servicios mencionados, la oficina ha prestado apoyo a la adaptación laboral de las personas con discapacidad intelectual que se han incorporado como funcionarios municipales en la categoría de Personal de Oficios y Servicios Internos y de Operario de Servicios Generales en las promociones de 2022 y de 2024. Este apoyo se ha concretado en el acompañamiento laboral al nuevo personal, la coordinación con los servicios de destino para el seguimiento de su proceso de incorporación, y la intervención y mediación en situaciones concretas cuando ha sido necesario.

### 5.3.2. Centros para la atención a personas con discapacidad intelectual

| Programa/<br>Recurso/Actuación                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | CENTROS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD:<br>CENTRO OCUPACIONAL VILLAVERDE Y CENTRO DE DÍA NAVAS DE<br>TOLOSA                                                                   |                                                                               |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Personas adultas valoradas con discapacidad intelectual moderada o grave.                                                                                                                   |                                                                               |
| Objetivo                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Conseguir que las personas con discapacidad intelectual moderada o grave alcancen el máximo desarrollo de sus capacidades y oportunidades de inclusión en la comunidad e inserción laboral. |                                                                               |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 130                                                                                                                                                                                         |                                                                               |
| Nº centros/ plazas en 2024                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 (Centro ocupacional Villaverde y Centro de día Navas de Tolosa)                                                                                                                           |                                                                               |
| Tasa de cobertura.                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%                                                                                                                                                                                        |                                                                               |
| Plazas ofertadas en 2024                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro Ocupacional Villaverde, 80 plazas</li> <li>Centro de Día Navas de Tolosa, 50 plazas</li> </ul>                                                |                                                                               |
| Presupuesto en 2024                             | 1.607.946,8 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | % ejecutado                                                                                                                                                                                 | 97,4% (1.566.555,92 euros)                                                    |
| Recurso web                                     | <a href="#">AFANDICE – La Asociación AFANDICE y su Fundación</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                     | Twitter: @afandice1<br>Instagram: @afandice<br>Instagram: @afandice_cdianavas |
| Principales indicadores de procesos             | N.º de personas atendidas: 130 <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Día Navas de Tolosa: 48</li> <li>Centro Ocupacional Villaverde: 82</li> </ul> Porcentaje de personas atendidas <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Día Navas de Tolosa: hombres 56,25%; mujeres 43,75%</li> <li>Centro Ocupacional Villaverde: hombres 40,24%, mujeres 59,76%</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |                                                                               |
| Principales indicadores de resultados           | Grado de satisfacción con el servicio:<br><b>Centro de Día Navas de Tolosa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personas con Discapacidad. Se evalúa cada 2 años, referencia del año 2024: Escala Likert 1 a 10. Valoran muy bien (10) 22% y (9) 60%.</li> <li>Familias: Escala Likert 1 a 10. Valoran muy bien (10) 41,38% y (9) 48,27%, ninguna valoración mal o muy mal.</li> </ul> <b>Centro Ocupacional Villaverde:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personas con Discapacidad: Escala Bien, Normal, Mal, NS/NC. El 91,8% (67 personas) valoran el centro “Bien”, un 1,4% (1 persona) como “Mal”.</li> <li>Familias: Escala Likert 1 a 5. Valoran muy bien (5), un 83% (44 familias), ninguna valoración mal (1).</li> </ul> |                                                                                                                                                                                             |                                                                               |

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos centros de titularidad propia para la atención diurna 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 Ayuntamiento y Comunidad, y son gestionados por la entidad AFANDICE (Asociación de Familias de Niñas y Niños Diferentes con Cuidados Especiales).

El centro ocupacional Villaverde, atiende a personas con discapacidad intelectual no gravemente afectadas, proporcionando habilitación, desarrollo personal e integración social orientados a la inclusión social y la adquisición de habilidades laborales. Tiene una capacidad para 80 personas y desarrolla diferentes líneas de trabajo: un área ocupacional, con talleres de manipulados, jardinería, encuadernación y carpintería; un área laboral, enfocada a la inserción a través de un Centro Especial de Empleo o de empresas ordinarias; atención psico-social, con un programa de apoyo y orientación a las familias; y habilitación para la vida diaria, a través de programas de autonomía personal, de formación permanente y de finanzas inclusivas. Así mismo cuenta con un programa de educación para la salud (nutrición, educación física) y actividades de ocio y tiempo libre.

Además, el centro ocupacional ha desarrollado un programa de afectividad y sexualidad para favorecer el derecho a vivir la sexualidad de forma igualitaria, respetuosa y saludable; y un programa de bienestar emocional para adquirir seguridad afectiva y emocional en sus relaciones.

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. Dispone de 50 plazas en las que se proporciona un servicio de apoyo personal para el cuidado personal, terapia ocupacional, fisioterapia, atención psicológica y estimulación cognitiva, entre otros. También se desarrollan actividades de ocio y tiempo libre (expresión dramática, musicoterapia, ocio inclusivo) y atención a las familias.



A lo largo de 2024, el centro ocupacional ha atendido a un total de 82 personas, de las que un 60% han sido mujeres y un 40%, hombres. Por su parte, el centro de día ha atendido a 48 personas, 56% hombres y 44% mujeres.

En el ámbito preventivo, hay que destacar que ambos centros forman parte de la Red para la Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual (PREDEA), habiéndose llevado a cabo acciones formativas específicas dirigidas a personas con discapacidad, familias y profesionales; así como la actualización de pautas y protocolos internos.

Los centros prestan una especial atención a la participación en la vida comunitaria del distrito de Villaverde, donde se ubican. Algunas de las actividades que facilitan la interacción de las personas con discapacidad intelectual en espacios comunitarios son: participación en el programa “Perros y Letras” de la biblioteca, dirigido a la interacción con un perro por medio de la lectura; participación en ligas deportivas; huerto comunitario; asistencia semanal a la sala informática del centro cultura; y participación en mesas comunitarias y grupos vecinales.



### 5.3.3. Programas de respiro familiar

| Programa/ Recurso/ Actuación                           | PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR                                                                                                                                              |                    |                      |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Población a la que se dirige:</b>                   | Personas afectadas de daño cerebral sobrevenido y personas con discapacidad intelectual, física y orgánica.                                                                |                    |                      |
| <b>Objetivo</b>                                        | Apoyar y crear espacios de conciliación para familiares y cuidadores/as principales de personas con discapacidad.                                                          |                    |                      |
| <b>Nº de atenciones realizadas 2024 (total).</b>       | 2.169                                                                                                                                                                      |                    |                      |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas).</b> | Personas con discapacidad 1.827 familiares atendidos                                                                                                                       |                    |                      |
| <b>Tasa de cobertura.</b>                              | No procede                                                                                                                                                                 |                    |                      |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                             | 404.050€                                                                                                                                                                   | <b>% ejecutado</b> | 100% (404.050 euros) |
| <b>Recurso web</b>                                     | Municipal: <a href="#">Programas respiro familiar</a><br>Entidades: <a href="#">APANEFA</a> / <a href="#">FAMMA</a> / <a href="#">Plena Inclusión</a>                      |                    |                      |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de actividades de ocio y tiempo libre realizadas: 175.</li> <li>- N.º servicios apoyo domiciliario realizados: 1994.</li> </ul> |                    |                      |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción de los usuarios: muy alto, 8,88 en una escala de 0 a 10.</li> </ul>                                           |                    |                      |

Las familias y personas cuidadoras de personas con discapacidad requieren de tiempo para sí mismas o atender otras responsabilidades. Ello contribuye a reducir el estrés y la sobrecarga emocional que puedan experimentar, mejorando su bienestar y calidad de vida.

El Ayuntamiento de Madrid financia tres programas de respiro familiar cuyo objetivo es generar espacios de apoyo a familias y personas cuidadoras de personas con discapacidad a través de actividades que permitan la conciliación de la vida personal y social. Desde cada programa se da soporte a familias de personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, y personas con discapacidad física y orgánica.

Los programas ofrecen una doble atención; por un lado, prestan apoyo a las familias, procurando tiempos y espacios propios, y, por otro, promueven la autonomía, integración y participación de las personas con discapacidad. Se realizan actividades de apoyo puntual en los domicilios y, en función de la situación familiar, actividades lúdicas, como salidas de fin de semana, excursiones o actividades culturales; estancias en recursos de alojamiento especializados para fines de semana y otros periodos similares; y campamentos urbanos en periodos vacacionales para menores y jóvenes.

Se desarrollan a través de convenios con Daño Cerebral Madrid-APANEFA, Plena Inclusión Madrid (Federación de organizaciones de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo de Madrid) y la Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA Cocemfe Madrid).

Durante 2024, 1.166 personas se han beneficiado directamente de las actividades como participantes, con un porcentaje del 63,38% de hombres y un 36,62% de mujeres. A este dato hay que añadir el representado por las personas beneficiarias indirectas, es decir, familiares y personas cuidadoras, que suponen 1.827 personas.

#### 5.3.4. Programa de información y orientación especializado

| Programa/ Recurso/ Actuación                           |                                                                            | PROGRAMAS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN                                                                                                                        |                      |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Población a la que se dirige:</b>                   |                                                                            | Personas con discapacidad intelectual, física y orgánica.                                                                                                     |                      |
| <b>Objetivo</b>                                        |                                                                            | Facilitar información y orientación social sobre discapacidad intelectual, física y orgánica.                                                                 |                      |
| <b>Nº de atenciones realizadas 2024 (total).</b>       |                                                                            | 32.817                                                                                                                                                        |                      |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas).</b> |                                                                            | 27.882                                                                                                                                                        |                      |
| <b>Tasa de cobertura.</b>                              |                                                                            | No procede                                                                                                                                                    |                      |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                             | 191.748 euros                                                              | <b>% ejecutado</b>                                                                                                                                            | 100% (191.748 euros) |
| <b>Recurso web</b>                                     | Municipal: <a href="#">SIO FAMMA</a> / <a href="#">SIO Plena Inclusión</a> |                                                                                                                                                               |                      |
|                                                        | Entidades: <a href="#">Plena Inclusión</a> / <a href="#">FAMMA</a>         |                                                                                                                                                               |                      |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>             |                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>N.º de personas atendidas: 27.882.</li><li>Porcentaje de personas atendidas: 60,12% mujeres y 39,87% hombres.</li></ul> |                      |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>           |                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Grado de satisfacción de los usuarios: 7,56 en una escala de 0 a 10.</li></ul>                                          |                      |

Disponer de una adecuada información facilita el acceso a los recursos y apoyos que las personas con discapacidad y sus familias requieren para mejorar su calidad de vida, tomar decisiones o participar activamente en la sociedad. También los profesionales informados pueden ofrecer una mejor calidad en sus servicios.

Este programa desarrolla acciones de información y orientación especializadas dirigidas a personas con discapacidad, familiares, entidades, profesionales, y ciudadanía en general. Sus actividades incluyen la elaboración y divulgación de materiales sobre discapacidad, el desarrollo de actividades formativas y la orientación jurídica a las personas con discapacidad y/o a sus familias.



Se lleva a cabo mediante convenios con Plena Inclusión Madrid (Organización de entidades a favor de personas con discapacidad intelectual de Madrid), y la Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA Cocemfe Madrid).

A lo largo de 2024 se ha prestado información y orientación a 27.882 personas.

### 5.3.5. Programa especializado de atención a personas sordas

| Programa/<br>Recurso/Actuación                  |                                                                                                                                                                                  | SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A PERSONAS SORDAS O PROFESIONALES<br>Y FORMACIÓN A PERSONAS SORDAS                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                   |                                                                                                                                                                                  | Personas sordas y/o personas con discapacidad auditiva, profesionales, cuidadores formales y no formales u otros colectivos demandantes de información.                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |
| Objetivo                                        |                                                                                                                                                                                  | Garantizar la accesibilidad de las personas sordas y/o con discapacidad auditiva a los recursos públicos mediante la información y orientación, y acciones de formación y sensibilización.                                                                                                              |                                                                                                                                                                                     |
| Nº de atenciones realizadas 2024 (total).       |                                                                                                                                                                                  | Servicio información y orientación: 973                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                                                                                                                                  | Servicio información y orientación: 973<br>Actividades formativas: 103                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                     |
| Tasa de cobertura                               |                                                                                                                                                                                  | No procede.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                     |
| Presupuesto en 2024                             | 40.000 €                                                                                                                                                                         | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100 %                                                                                                                                                                               |
| Recurso web                                     | 1.1.1 Municipal: <a href="#">Servicio de orientación e información a personas sordas o profesionales y formación a personas sordas.</a><br><br>Entidad: <a href="#">FESORCAM</a> | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Entidad:<br>Instagram: <a href="#">@fesorcam1987</a><br>Facebook: <a href="https://www.facebook.com/FeSorCam">https://www.facebook.com/FeSorCam</a><br>X: <a href="#">@FeSorCam</a> |
| Principales indicadores de procesos             |                                                                                                                                                                                  | N.º de personas atendidas: <ul style="list-style-type: none"><li>SIO 316 profesionales (133 hombres, 183 mujeres)</li><li>SIO 657 persona sordas y/o con discapacidad auditiva (296 hombres, 361 mujeres)</li></ul> N.º de formaciones a personas sordas y sus familiares: 3 (45 hombres y 58 mujeres). |                                                                                                                                                                                     |
| Principales indicadores de resultados           |                                                                                                                                                                                  | Grado de percepción de utilidad del servicio: <ul style="list-style-type: none"><li>Personas atendidas SIO (escala 1 a 10): 9,25</li><li>Personas atendidas en las formaciones (escala 1 a 10): 8,5</li></ul>                                                                                           |                                                                                                                                                                                     |

Las personas sordas necesitan contar con las adaptaciones necesarias para participar en actividades o estar informados en igualdad de condiciones que las personas oyentes.

El Servicio de orientación e información a personas sordas o profesionales y formación a personas sordas, tiene por objetivo contribuir a la autonomía de las personas sordas o con discapacidad auditiva mediante sistemas de información accesible. Las actividades que se llevan a cabo son:

- Orientación e información especializada a personas sordas y/o con discapacidad auditiva, familiares y profesionales de entidades públicas o privadas.
- Sesiones formativas sobre recursos, dirigidas a personas sordas y sus familias.
- Acciones de sensibilización y difusión sobre la discapacidad auditiva.

Se desarrolla a través de un convenio con la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid (FESORCAM).

En 2024 han sido atendidas 1.076 personas entre profesionales y personas sordas, de las que el 55,9 % han sido mujeres (602) y el 44,1 %, hombres (474).

#### **5.3.6. Convocatoria pública de subvenciones**

El Ayuntamiento de Madrid apuesta por el apoyo a entidades de la iniciativa social que trabajan para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. En base a ello, el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, mediante la concesión de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro del municipio de Madrid, busca promover la implementación de proyectos que contribuyan o complementen las competencias y actividades municipales destinadas a la atención de personas con discapacidad y sus familias.

La convocatoria de 2024 se ha resuelto con la adjudicación de subvención a 19 entidades, 15 con proyectos de apoyo a la discapacidad para adultos, y 4 de ocio y tiempo libre para adolescentes con discapacidad intelectual, con un importe de gasto de 300.000 euros.

La siguiente tabla recoge las entidades beneficiarias, los proyectos, las personas que han participado y su financiación:



Tabla 5.3.6.1 Entidades subvencionadas

| Nº | NOMBRE ENTIDAD                                                                                   | PROYECTO                                                                                                                                                                           | PARTICIPANTES |     | SUBVENCIÓN<br>CONCEDIDA |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----|-------------------------|
|    |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                    | H             | M   |                         |
| 1  | A. MADRILEÑA CONTRA LA FIBROSIS QUÍSTICA                                                         | Promoción de la autonomía en la adherencia al tratamiento en fibrosis quística                                                                                                     | 29            | 25  | 10.000 €                |
| 2  | F. PERSONAS SORDAS CM-FESORCAM                                                                   | Acompañamiento y apoyo a personas con discapacidad auditiva                                                                                                                        | 32            | 28  | 5.000 €                 |
| 3  | F. ALAS MADRID                                                                                   | En Casa. Apoyo a personas con discapacidad intelectual en el hogar                                                                                                                 | 4             | 24  | 20.000 €                |
| 4  | A. LUCHA POR LA SALUD MENTAL Y LOS CAMBIOS SOCIALES-ALUSAMEN                                     | Promoción de la Salud y la Autonomía para personas con trastorno mental grave y duradero.                                                                                          | 55            | 36  | 20.000 €                |
| 5  | AFANIAS-A. PRO-PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL                                             | APOYO: Persona y Familia                                                                                                                                                           | 17            | 37  | 9.160 €                 |
| 6  | AFANIAS-A. PRO-PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL                                             | "Cuenta Conmigo" Una ventana abierta a la inclusión de adolescentes con discapacidad intelectual a través de la autogestión de actividades en el ámbito del ocio y el tiempo libre | 20            | 10  | 10.000 €                |
| 7  | F. CARMEN PARDO-VALCARCE                                                                         | Club de ocio "LA CUADRILLA" de la Fundación Carmen Pardo-Valcarce                                                                                                                  | 63            | 41  | 10.000 €                |
| 8  | A. RECURSOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIOS A LOS DISCAPACITADOS PSÍQUICOS Y A SUS FAMILIAS-ANTARES | Respiro y conciliación para familias cuidadoras de personas con discapacidad intelectual y/o trastorno del espectro autista con alteraciones de conducta                           | 43            | 23  | 20.000 €                |
| 9  | F. AUCAVI (AUTISMO CALIDAD DE VIDA)                                                              | Proyecto de vida independiente para jóvenes con trastornos del espectro del autismo (TEA)                                                                                          | 30            | 10  | 17.920 €                |
| 10 | F. AUCAVI (AUTISMO CALIDAD DE VIDA)                                                              | Grupo deportivo y cultural de respiro en el medio ambiente para jóvenes con TEA                                                                                                    | 19            | 6   | 17.920 €                |
| 11 | F. MASNATUR                                                                                      | Fomento de la autonomía personal de adultos con discapacidad física y apoyo a sus familiares                                                                                       | 23            | 28  | 20.000 €                |
| 12 | F. ADECCO                                                                                        | Cantera de talentos                                                                                                                                                                | 10            | 15  | 10.000 €                |
| 13 | AFAEMO                                                                                           | Rehabilitación Psicosocial y Apoyo Comunitario                                                                                                                                     | 103           | 150 | 20.000 €                |
| 14 | A. ARGADINI                                                                                      | Técnico profesional en Auxiliar de Cultura: Formación Universitaria para el Empleo                                                                                                 | 21            | 10  | 20.000 €                |
| 15 | A. SÍNDROME 22Q11                                                                                | Apoyo multidisciplinar para familias y personas afectadas por el Síndrome 22q11                                                                                                    | 53            | 87  | 20.000 €                |
| 16 | F. DESARROLLO Y ASISTENCIA                                                                       | ¡Hoy salimos! Proyecto de voluntariado para el ocio inclusivo y autogestionado de adolescentes con discapacidad intelectual junto a otros/as adolescentes y voluntarios/as         | 42            | 25  | 10.000 €                |
| 17 | A. FAMILIAS DE NIÑOS DIFERENTES CON CUIDADOS ESPECIALES-AFANDICE                                 | SAVIA, Servicio de Autonomía y Vida Independiente AFANDICE                                                                                                                         | 9             | 20  | 20.000 €                |
| 18 | A. PARKINSON MADRID                                                                              | Promoción de autocuidados en personas afectadas por la enfermedad de Parkinson                                                                                                     | 179           | 165 | 20.000 €                |
| 19 | ASPACE MADRID                                                                                    | Fomento de la autonomía personal de personas con parálisis cerebral y apoyo a los cuidadores                                                                                       | 23            | 41  | 20.000 €                |

Elaboración propia

La mayoría de los proyectos han estado dirigidos a la atención de la discapacidad intelectual. Los principales ámbitos de actuación han sido el apoyo psicosocial, el ocio, el fomento de la autonomía, la formación y la conciliación familiar, teniendo como destinatarios diferentes grupos de edad.

#### 5.3.7. Otras actuaciones

En materia de accesibilidad cognitiva se ha gestionado un contrato para la adaptación a lectura fácil de las publicaciones de la Dirección General de Servicios sociales y Apoyo a la Discapacidad en [www.madrid.es](http://www.madrid.es), con la finalidad de facilitar la comprensión de los servicios que se coordinan en la Dirección General por parte de todas las personas. Se ha adaptado un total de 9 contenidos por un importe de 13.419,34 €.

La valoración de las personas usuarias sobre los servicios es importante para considerar aspectos de mejora. En 2024, con la colaboración del Servicio de Evaluación de la DG de Transparencia y Calidad, se han revisado e implementado nuevos modelos de encuesta de satisfacción de la OVIDI, adecuándolos a las características del servicio y de las personas usuarias en cuanto a formato, contenido y forma de cumplimentación.

Otro de los objetivos del departamento para este año ha sido impulsar la difusión en la red de Atención Social Primaria de los programas de atención a la discapacidad que se coordinan. Con este fin, se ha elaborado un documento con información práctica sobre todos ellos que fue remitido a los Departamentos de Servicios Sociales para hacerlo extensivo a los equipos que los integran. Además, se han revisado y actualizado los contenidos de los programas en la web corporativa [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

Asimismo, se han celebrado encuentros en 2 centros de Servicios sociales para presentar la OVIDI. Su contenido fue replicado en dos sesiones por Teams a las que fue invitado el personal de los centros de Servicios Sociales de todos los distritos. También se organizó una visita presencial del equipo de Servicios Sociales de Latina a la OVIDI, distrito en el que se encuentra ubicada.

En el ámbito de la participación, el departamento asistió como ponente a la III Jornada de Accesibilidad del distrito de Salamanca, celebrada el 10 de diciembre, donde hubo ocasión de exponer y compartir la experiencia de trabajo que se lleva a cabo en la OVIDI.

También destacar la celebración el 13 de septiembre de la sesión de constitución del nuevo Consejo Sectorial de la Discapacidad de la Ciudad de Madrid, según lo previsto en el Acuerdo de 16 de mayo de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. El Consejo tiene como finalidad facilitar el asesoramiento y la participación ciudadanas en el ámbito de la atención y apoyo a las personas con discapacidad. Sus objetivos principales son canalizar la participación de las personas con discapacidad y sus familiares a través de las entidades, organizaciones e instituciones más representativas en ese sector en la ciudad de Madrid; asesorar al área de gobierno en todo lo relacionado con la promoción del bienestar y mejora en la calidad de vida de

las personas con discapacidad; así como proponer medidas orientadas a su inclusión y autonomía.

A su vez, el departamento forma parte de los Consejos Sectoriales de Inmigración y de Personas Mayores, y de la Comisión de Alojamiento Alternativo del Área.

Por último, en la línea de formación y sensibilización, se ha realizado una nueva edición del curso “La inclusión de las personas con discapacidad en la Ciudad de Madrid” del Plan de Formación Municipal.



#### 5.4. LÍNEAS FUTURAS DE TRABAJO

Revisión conceptual de la convocatoria anual de subvenciones para dar cobertura a una mayor diversidad de proyectos, en consonancia con las necesidades detectadas.

Iniciar las acciones necesarias para concretar el compromiso de creación de una oficina de información, adquirido en el contexto del Plan de Fomento de la Natalidad y la Conciliación 2024-2029.

Diseñar herramientas que faciliten el seguimiento cuantitativo continuado de los proyectos y que complementen las actuaciones de coordinación habituales.

Impulsar el diseño e implementación del Plan Estratégico de Atención a la Discapacidad para la Ciudad de Madrid que ofrezca un marco de progresión en las políticas municipales de inclusión, equidad y fomento de la autonomía.



# BLOQUE VI. FAMILIA

[ÍNDICE](#)

## BLOQUE VI. FAMILIA

---

### 6.1. INTRODUCCIÓN

### 6.2. SERVICIOS Y PROGRAMAS

- 6.2.1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF)
- 6.2.2. Puntos de Encuentro Familiar (PEF)
- 6.2.3. Centro de Intervención Parental (CIP)
- 6.2.4. Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA)
- 6.2.5. Casa Grande
- 6.2.6. Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental “Casa Verde”
- 6.2.7. Proyecto Casas Lectoras
- 6.2.8. Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar
- 6.2.9. Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)
- 6.2.10. Centros de Día Infantiles
- 6.2.11. Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales
- 6.2.12. Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores
- 6.2.13. Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales
- 6.2.14. Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)
- 6.2.15. Coordinación con el Sistema Judicial Madrid
- 6.2.16. Casa Familias
- 6.2.17. Plan de Fomento de la Natalidad

### 6.3. REFLEXIÓN / LÍNEAS FUTURAS

## BLOQUE VI: FAMILIA

---

### 6.1.INTRODUCCIÓN

Es competencia de la Dirección General de Familia e Infancia (DGFI), la promoción, el impulso y coordinación de las políticas de apoyo a la familia en el municipio de Madrid. Estas políticas incluyen, entre otros, ***el diseño, aplicación 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 222.581 hogares integrados por niñas, niños y adolescentes que habitan en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes actualizado a 01/01/2024), y de los cuales 32.224 son monoparentales (26.745 a cargo de una mujer y 5.479 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 (57,7% según la Encuesta de Condiciones de Vida 2023, 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 Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, de organización y competencias del el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad en su artículo 9 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 cuatro primeras:

- a) Promocionar, impulsar y coordinar las políticas sectoriales de apoyo a la familia.
- b) Planificar, diseñar, gestionar, coordinar y evaluar la red de centros y servicios, propios, convenidos y concertados, dirigidos a la familia 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.
- d) Planificar estrategias y programas dirigidos al fomento de la natalidad.

A través de ellas, queda clara la voluntad municipal de apoyar a las familias como estructura básica de socialización y provisión de cuidados, seguridad y educación de las niñas y los niños.

En el desempeño de las tareas que le son propias, desde la DGFI se planifican, diseñan, gestionan, coordinan y evalúan los centros y recursos de atención dirigidos a las familias, en colaboración con la Red de Atención Primaria, cuyo objetivo principal es el bienestar social de las familias, la infancia y la adolescencia. La operativa de las competencias ligadas a esta Red recae en la Subdirección General de Familia e Infancia y, especialmente en el Departamento de Familia que es la unidad administrativa responsable de la mayor parte de los centros y servicios orientados a las familias junto con los Departamentos de Protección de la Infancia y Adolescencia, y de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia que también ejercen sus funciones en aras del apoyo a las unidades familiares.

## 6.2. SERVICIOS Y PROGRAMAS

**Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos 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 y programas que durante el año 2024 han dado cobertura al objetivo; los presentamos brevemente a continuación.

### 6.2.1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

|                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                   |                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|
| <b>Programa/<br/>Recurso/Actuación</b>                    |  | <b>Centros de Apoyo a las Familias (CAF)</b><br>Son dispositivos interdisciplinarios y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales y para prevenir y/o ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar. |                                                                                                                                   |                                                      |  |
| <b>Población a la que se dirige:</b>                      |  | Familias de la ciudad de Madrid                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                   |                                                      |  |
| <b>Objetivo</b>                                           |  | 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 el que se encuentren.                                                                                      |                                                                                                                                   |                                                      |  |
| <b>Número total de personas usuarias en 2024:</b>         |  | 42.491                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Definición de personas usuarias                                                                                                   | personas individuales                                |  |
| <b>Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024:</b> |  | 42.491                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |                                                      |  |
| <b>Tasa de cobertura</b>                                  |  | No procede                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                      |  |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                                |  | 2.631.007,56 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | % ejecutado                                                                                                                       | 100% (2.631.007,56 euros)                            |  |
| <b>Recurso web</b>                                        |  | <a href="#">CAF</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Redes sociales                                                                                                                    | <a href="#">Instagram</a><br><a href="#">Twitter</a> |  |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº Personas beneficiarias: 42.491</li><li>Nº total de intervenciones: 37.570</li></ul>      |                                                      |  |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Grado de Satisfacción general de las familias con el CAF: 8,98 (escala de 0 a 10)</li></ul> |                                                      |  |



Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) ofrecen apoyo a las familias con el fin de acompañarlas en el proceso de afrontamiento y superación de las dificultades que pueden encontrar a lo largo de su ciclo vital, con el doble objetivo de prevenir y/o ayudar a resolver situaciones de crisis o conflicto en el núcleo familiar. 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 las hijas e hijos.** Cuentan para ello con equipos expertos en intervención familiar siendo profesionales de psicología, derecho, trabajo social, mediación familiar, violencia intrafamiliar y personal administrativo.



En el municipio de Madrid existen 8 CAF, (en diciembre de 2024 se puso en marcha el CAF 8) que prestan una atención de calidad, cercana y territorializada. El acceso es directo previa petición de cita telefónica o presencial.

Durante el año 2024, los CAF han atendido a un total de 42.491 personas en todos sus servicios. Si los analizamos por **bloques** de servicios encontramos que 13.530 personas (31,8%) han sido atendidas en **los servicios de atención a familias** (orientación social, atención psicológica, asesoramiento jurídico, atención y prevención en las relaciones de violencia en la familia, mediación familiar y espacio de relación para familias con niños y niñas de 0 a 6 años) Cabe señalar que con el inicio del nuevo contrato CAF, el pasado 1 de diciembre de 2024, el espacio de relación para familias con niños y niñas de 0 a 6 años dejó de prestarse, incorporándose un nuevo servicio dentro de los CAF, el Servicio de Apoyo a la Crianza-Casa Grande, dirigido también a familias con hijos menores de 6 años, cuyo enfoque es la parentalidad positiva, y en el que se ofrecen dos espacios en función del abordaje de la intervención: prevención universal (espacio compartido de juego y relación) y prevención indicada (grupos de 5 sesiones para resolver dificultades derivadas de la crianza).

En los **servicios de carácter comunitario** han sido atendidas o han participado 28.961 personas (68,2%) (información, formación y participación comunitaria) de las cuales 1.397 personas son profesionales.

**BLOQUE 1: Servicios de atención a familias:** En los 8 CAF se han atendido a un total de 17.280 personas (pertenecientes a 10.847 familias), de las cuales 3.750 han sido beneficiarias de varios servicios en función de las necesidades que en ese momento tenía la unidad familiar. Por tanto, las personas diferentes atendidas son 13.530. Por otra parte, el total de intervenciones realizadas asciende a 29.884. Si desglosamos por servicios, el más demandado continúa siendo, al igual que otros años, el de atención psicológica con 7.994 personas atendidas y 18.630 intervenciones, le sigue el servicio de orientación social con 3.258 personas y 2.823 intervenciones y en tercer lugar el asesoramiento jurídico, especialmente motivado por casos de separación y divorcios.

Tabla 6.2.1.1. Servicios de Atención a Familias en los CAF. Año 2024.

| Servicio de Atención a Familias                                    | Nº de personas beneficiarias | % que suponen respecto a otros servicios | Nº de intervenciones realizadas | % que suponen respecto a otros servicios |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|
| Orientación social                                                 | 3.258                        | 18,9%                                    | 2.823                           | 9,4%                                     |
| Atención psicológica                                               | 7.994                        | 46,3%                                    | 18.630                          | 62,3%                                    |
| Asesoramiento jurídico                                             | 2.452                        | 14,2%                                    | 2.477                           | 8,3%                                     |
| Atención y prevención de las relaciones de violencia en la familia | 1.561                        | 9,0%                                     | 3.590                           | 12,0%                                    |
| Mediación familiar                                                 | 1.349                        | 7,8%                                     | 2.099                           | 7,0%                                     |
| Espacio de relación familiar con niños y niñas de 0 a 6 años       | 223                          | 1,3%                                     | 183                             | 0,6%                                     |
| Espacio de Apoyo a la Crianza                                      | 443                          | 2,6%                                     | 82                              | 0,3%                                     |
| <b>TOTAL</b>                                                       | <b>17.280*</b>               | <b>100%</b>                              | <b>29.884</b>                   | <b>100%</b>                              |

\*Hay personas que están en varios servicios  
Fuente: Departamento de Familia. DGFI

**Otros Programas:** a lo largo del segundo semestre del 2021 se pusieron en marcha dos programas: “Programa de atención integral a familias LGTBIQ+” y el “Programa intervención familiar ante situaciones de acoso”. Durante el año 2024 se han atendido a 29 familias LGTBIQ+ con 110 intervenciones y a 40 familias con problemáticas familiares relacionadas con el acoso escolar con 145 intervenciones.

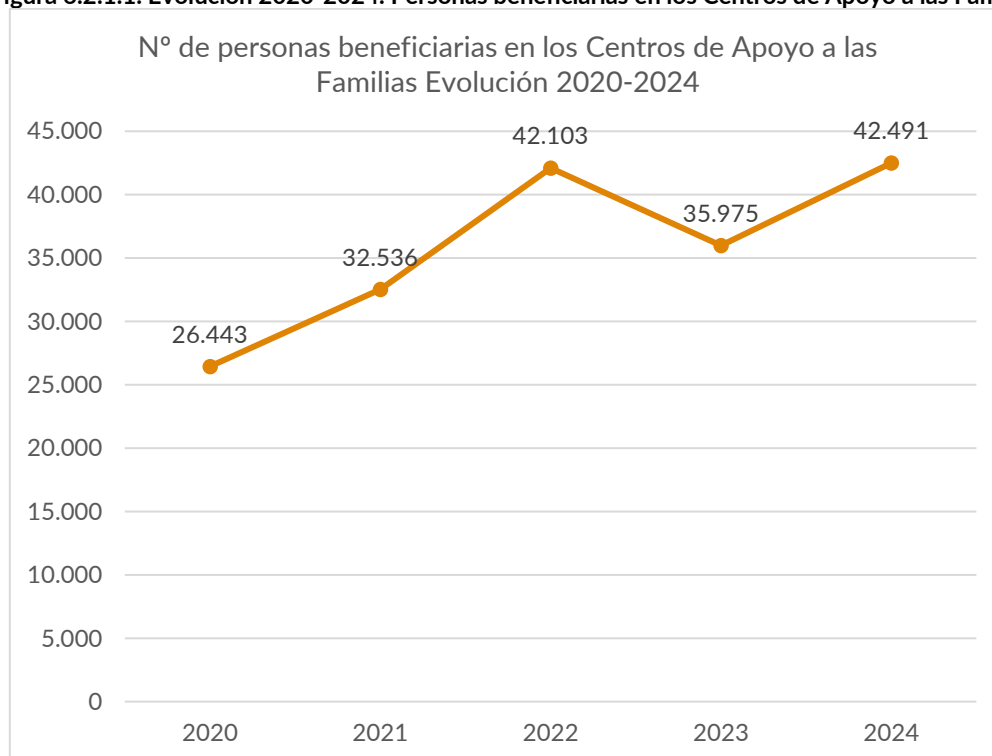
En el perfil de las familias de los servicios de atención a familias de los CAF, destacan las familias de tipo nuclear seguido de monoparental madre, con 1 o 2 hijos o hijas. Las mujeres continúan teniendo más presencia que los hombres y hay una mayoría de personas de nacionalidad española con estudios universitarios o equivalentes.

**BLOQUE 2: Servicios de carácter comunitario:** desde los CAF se han desarrollado 6.598 actuaciones a las que han asistido y se han atendido a 5.252 personas. También se han impartido acciones formativas para la promoción de habilidades en la convivencia familiar, se han realizado 299 acciones formativas en las que han participado 5.385 personas.

Los CAF también organizan y promueven actividades de participación comunitaria que pretenden ser un elemento de prevención universal de los conflictos familiares y de fomento de la parentalidad positiva. Las intervenciones comunitarias de los CAF se consideran de alto valor para este tipo de prevención, hasta el punto de estar

incluidas como compromisos de calidad en su carta de servicios. La articulación de los CAF en su propio entorno con atención social primaria, salud y educación, con el tejido vecinal y las redes de acción social, define su estilo de intervención comunitaria. Han participado 16.927 personas en 154 actividades comunitarias.

Figura 6.2.1.1. Evolución 2020-2024. Personas beneficiarias en los Centros de Apoyo a las Familias



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

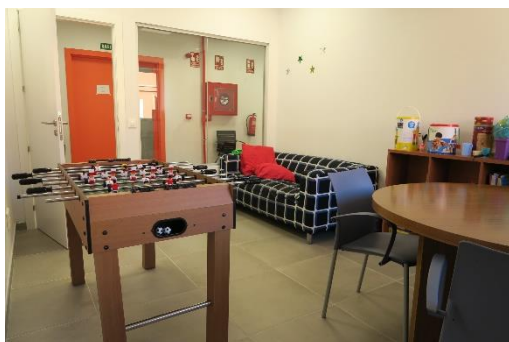
**El compromiso con la calidad y la mejora continua de los Centros de Apoyo a las Familias se garantiza a través de su Carta de Servicios**, vigente desde 2014, certificada en febrero de 2021 y evaluada en marzo de 2025. Fruto también de esta responsabilidad municipal, los CAF miden anualmente la satisfacción de sus familias con los servicios prestados. En 2024, la satisfacción general con los servicios de atención familiar ha vuelto a ser muy positiva al igual que la recibida por el servicio de formación (el 88,9% y el 85,7% de las familias manifestaron estar muy o bastante satisfechas con los servicios de atención y de formación, respectivamente). Al igual que ha ocurrido en años anteriores, destaca la excelente percepción que las familias tienen acerca de los profesionales que prestan el servicio, cuyo trato se ha valorado de manera muy positiva por el 95,9% de las personas encuestadas.

## 6.2.2. Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     | Puntos de Encuentro Familiar (PEF)                                                                                                                                                                          |                                 |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Dispositivos sociales especializados que, en situaciones de ruptura de la convivencia familiar u otras que precisen de la recuperación de las relaciones o de dicha convivencia, garantiza y facilita el desarrollo del régimen de visitas de los niños, niñas y adolescentes (o personas mayores de edad incapacitados/as por resolución judicial o con patria potestad prorrogada) con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar e indicación de los órganos judiciales o administrativos. |                     |                                                                                                                                                                                                             |                                 |                            |
| 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 un régimen de visitas en un Punto de Encuentro Familiar. |                                 |                            |
| Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     | Prestar atención profesional de carácter temporal orientada a facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los niños, niñas y adolescentes (NNA) con sus familiares o personas allegadas.              |                                 |                            |
| Número total de personas usuarias en 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | 643 familias                                                                                                                                                                                                | Definición de personas usuarias | Familias                   |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     | 2.777                                                                                                                                                                                                       |                                 |                            |
| Tasa de cobertura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     | No procede                                                                                                                                                                                                  |                                 |                            |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     | 1.170.397,94 euros                                                                                                                                                                                          | % ejecutado                     | 100% (1.170.397,94 euros)  |
| Recurso web                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="#">PEF</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                              |                                 | <a href="#">No procede</a> |
| Principales indicadores de procesos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     | ▪ N° Personas atendidas: 1.933 personas adultas y 844 menores de edad (406 niñas y 438 niños)                                                                                                               |                                 |                            |
| Principales indicadores de resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | ▪ Grado de satisfacción general de las personas adultas con el PEF/SPEF: 6,55 (escala de 0 a 10)                                                                                                            |                                 |                            |

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) ofrecen espacios seguros y agradables en los que se llevan a cabo las visitas y los encuentros de las y los niños, niñas y adolescentes (NNA) con sus familiares en un clima favorecedor de su desarrollo personal. En todo caso, el equipo de profesionales del ámbito jurídico, psicológico y social realiza con todas las familias una **intervención psicosocial con el objetivo de favorecer vínculos afectivos positivos**.

En el año 2002 se abrieron los PEF del Ayuntamiento de Madrid. En la actualidad, son cuatro los PEF municipales. El 1 de agosto de 2024 se inició un nuevo contrato de gestión para la prestación de este servicio. En esta fecha desapareció el Centro de Intervención Parental- CIP pasando a denominarse Centro Especializado en Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja- CERPA y el servicio de punto de encuentro familiar (SPEF) que se prestaba en el CIP pasó a ser el PEF 4.



Para el acceso a los PEF se precisa derivación del Sistema Judicial o del sistema de Protección de Menores.

Un total de 844 niños, niñas y adolescentes y de 1.933 personas adultas, pertenecientes a 643 familias, han sido atendidas en los PEF municipales a lo largo del año 2024. El número de familias se ha visto reducido en un -1,2% respecto a la cifra del año 2023 (651).

Tabla 6.2.2.1. Evolución 2020– 2024 de las personas atendidas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF).

|                             | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Familias                    | 667   | 632   | 641   | 651   | 643   |
| Personas adultas            | 1.786 | 1.799 | 1.851 | 1.909 | 1.933 |
| Niñas, niños y adolescentes | 892   | 835   | 849   | 869   | 844   |

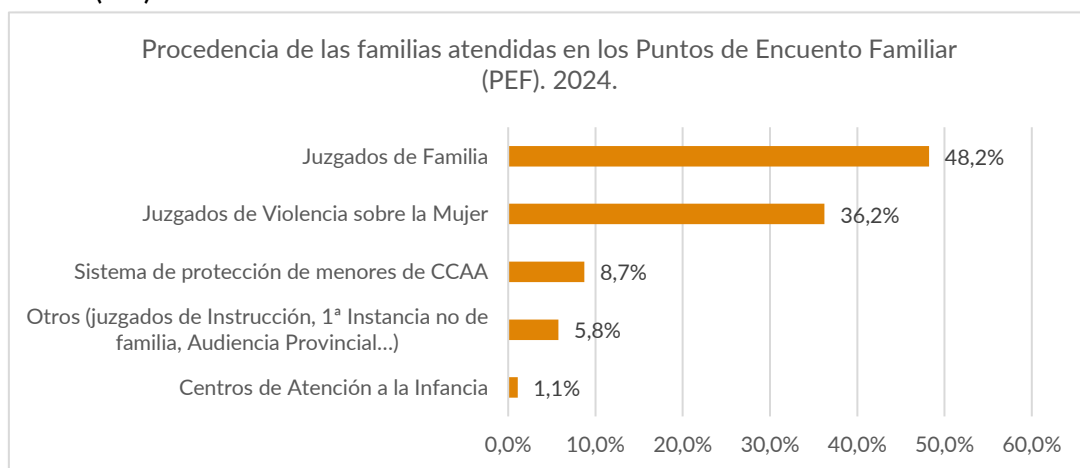
Fuente: Departamento de Familia. DGFI

Señalar que, de las/os familiares que tienen la custodia de las/os menores, un 72,6% son madres, el 16,3% son padres, y el resto, personas custodias, familia extensa y allegados, el 11,1%.

En relación con la edad, destaca que el 79,6% (672) de las/os menores tienen entre 4 y 14 años. Siendo un 12,7% (107) de 15 a 18 años y 7,2%, (61) menores de 4 años.

La mayor parte de las familias atendidas en los PEF proceden derivadas de órganos judiciales (48,2% los Juzgados de Familia y 36,2% de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer). El Sistema de Protección del Menor es el responsable de la derivación del 8,7% de los casos. El 5,8% procede de otro tipo de juzgados y de los Centros de Atención a la Infancia el 1,1%.

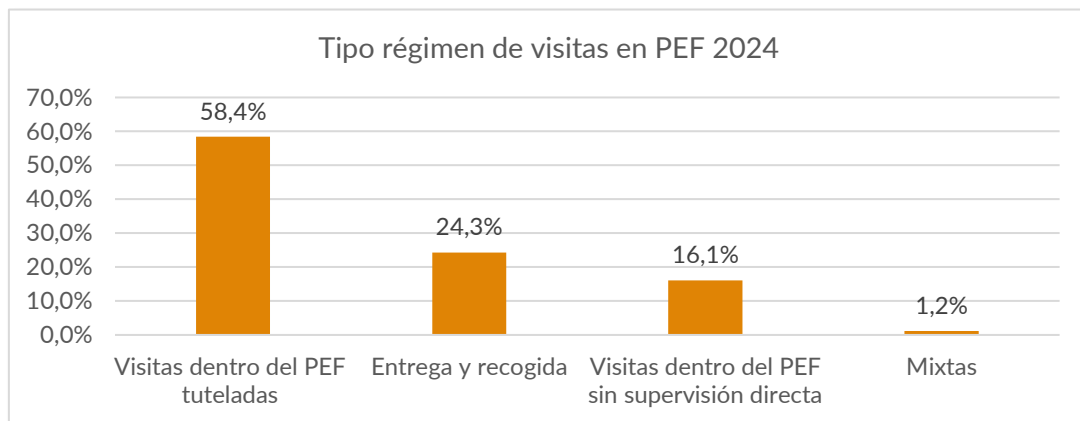
Figura 6.2.2.1 Procedencia de las familias atendidas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Año 2024.



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

Las visitas tuteladas dentro de los PEF continúan siendo el tipo de régimen de visitas mayoritario (58,4%). El régimen de visitas de entregas y recogidas supone el 24,3%, mientras que las visitas en PEF sin supervisión directa son el 16,1%. Sólo un 1,2% de las visitas son mixtas.

**Figura 6.2.2.2. Tipo de régimen de visitas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Año 2024.**



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

El 40,2% de los casos que se dan de baja en los PEF es por haber cumplido objetivos (las otras causas de baja son incomparecencia reiterada, cambio en las circunstancias familiares, interés superior del menor, uso inadecuado del servicio, no cumplimiento del perfil e imposibilidad de localizar a las/los progenitoras/es).

Se trabaja en estrecha colaboración con el Sistema Judicial para poder garantizar al máximo el interés superior de los NNA. La satisfacción general de las personas adultas con el servicio recibido en los PEF/SPEF en 2024 ha sido de 6,55 sobre 10.

### 6.2.3. Centro de Intervención Parental (CIP)

| Programa/ Recurso/Actuación                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Centro de Intervención Parental (CIP)                                                                                                                                                                                                                                         |                                 |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Centro especializado en la atención psicosocial interdisciplinar a familias con hijos/as menores de 18 años, inmersas en conflictos por divorcio o en procesos de separación judicializados, cuando existe una situación de conflicto de intensidad media, alta o muy alta. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |                            |
| Población a la que se dirige:                                                                                                                                                                                                                                               |  | Familias con hijas/os que se encuentran inmersas en procesos judiciales derivados de conflictos relacionados con la ruptura de pareja.                                                                                                                                        |                                 |                            |
| Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Apoyar a los/as progenitores/as 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 negativo derivado de los conflictos post-divorcio. |                                 |                            |
| Número total de personas usuarias en 2024 (hasta 31 julio)                                                                                                                                                                                                                  |  | 187 familias                                                                                                                                                                                                                                                                  | Definición de personas usuarias | Familias                   |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 (hasta 31 julio)                                                                                                                                                                                                          |  | 509                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |                            |
| Tasa de cobertura                                                                                                                                                                                                                                                           |  | No procede                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |                            |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 267.320,79 €                                                                                                                                                                                                                                                                  | % ejecutado                     | 100% (267.320,79 euros)    |
| Recurso web                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <a href="#">CIP</a>                                                                                                                                                                                                                                                           | Redes sociales                  | <a href="#">No procede</a> |
| Principales indicadores de procesos                                                                                                                                                                                                                                         |  | ▪ N° Personas atendidas: 318 personas adultas y 191 menores de edad (92 niñas y 97 niños)                                                                                                                                                                                     |                                 |                            |
| Principales indicadores de resultados                                                                                                                                                                                                                                       |  | ▪ Porcentaje de bajas en el servicio por cumplimiento de objetivos: 31,3%                                                                                                                                                                                                     |                                 |                            |

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 personas adultas y menores. Su principal objetivo es el bienestar de los niños, niñas y adolescentes inmersos en una realidad de divorcio conflictivo. El conocimiento de esta situación y sus negativas consecuencias explican y justifican que el abordaje de trabajo en este centro también sea el preventivo a través de talleres de formación on line y presencial dirigidos a cualquier persona que vaya a iniciar o esté ya inmersa en un proceso de divorcio o separación. Es necesario fomentar y acompañar el tránsito de las familias por estas circunstancias sin dejar de anteponer el interés superior de sus hijos e hijas.

El CIP da cobertura a los 21 distritos de la ciudad. Cuenta con un equipo interdisciplinar formado por profesionales de psicología, trabajo social, derecho, coordinación de parentalidad y administración. A este recurso se accede por derivación desde el Sistema Judicial, el sistema de protección de menores y también de manera directa en el caso de los servicios de orientación psicosocial y de formación.

El CIP está en funcionamiento hasta el 31 de julio de 2024, por lo que los datos facilitados de atención corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de julio.

Un total de 187 familias han sido atendidas en el CIP desde el 1 de enero hasta el 31 de julio de 2024.

Dicho centro organiza su actividad en cuatro servicios:

El **Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF)**, que ha atendido al 44,9% de las familias recibidas en el centro.

El Servicio **de Orientación Psicosocial (SOP)**, especializado en dar apoyo a las personas progenitoras en situación de ruptura de pareja y conflicto de intensidad media y elevada para el ejercicio de la coparentalidad, ha atendido al 29,4% de las familias del centro demandantes de intervención familiar.

El **Servicio de Coordinación Parental (SCP)**, recurso innovador que actúa a través de una intervención intensiva con las familias en aquellas áreas que marca el juez. La metodología de trabajo requiere de una alta especialización y dedicación por parte del profesional con familias que ya no tendrían otra oportunidad de recibir ayuda para afrontar un conflicto de pareja que está generando importantes malestares en la salud de sus hijos e hijas.

El **Servicio de Intervención Grupal (SIG)** imparte formación online a familias, así como proporciona asesoramiento a profesionales. Ha diseñado seis módulos de formación a familias atendiendo al 14,4% del total.



De las familias atendidas en este centro, el 69% han sido derivadas del sistema judicial (principalmente del Juzgado de Familias), un 5,3% del sistema de protección de menores y un 18,2% han accedido por propia voluntad de manera directa.

Los porcentajes de cumplimiento de objetivos por servicios son: 42,9% en el caso del SOP, 50% en Coordinación de Parentalidad y 41,2% en SPEF.

Cabe reseñar que, con el sistema judicial principalmente, pero también con el de protección de menores, se mantiene una relación estrecha, tanto en lo operativo del día a día como en encuentros encaminados a un diseño del trabajo en red con el fin de que el interés superior del menor esté cada vez más garantizado.

#### 6.2.4. Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA)

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                              |  |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------|
| Recurso que ofrece servicios de atención psicosocial interdisciplinar dirigidos a los miembros de las familias en situación de divorcio conflictivo y a los profesionales que trabajan en recursos de atención a familias en esta situación y que precisan asesoramiento técnico para poder seguir trabajando con esas familias o derivar al recurso más adecuado. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                              |  |                         |
| Población a la que se dirige:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | <p>Familias de los 21 distritos del municipio de Madrid en las que, tras la ruptura de la convivencia familiar, concurren alguna o varias de las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que el conflicto familiar dificulte el inicio y/o el desarrollo del régimen de visitas entre menores y progenitores/as establecido judicialmente.</li><li>• Que la intensidad y/o cronificación del conflicto familiar interfiera en: la adecuada evolución de la relación paterno/ materno-filial, el correcto ejercicio de las funciones parentales y el bienestar y adecuado desarrollo de los/as hijos/as menores</li><li>• Que se puedan beneficiar de la coordinación de parentalidad para favorecer la relación parento-filial en situaciones en las que los/as menores se encuentran separados/as de sus progenitores/as con medida de acogimiento en familia extensa o ajena.</li></ul> |                                                                                                              |  |                         |
| Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Apoyar directa o indirectamente, a los/as progenitores/as para que puedan ejercer sus funciones parentales con corresponsabilidad, poniendo en el centro a sus hijos/as, minimizando el conflicto y protegiendo a los niños, niñas y adolescentes del impacto negativo derivado de los conflictos post-divorcio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              |  |                         |
| Número total de personas usuarias en 2024 (desde el 1 de agosto)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | 139 familias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Definición de personas usuarias                                                                              |  | Familias                |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 (desde el 1 de agosto)                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | 364                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                              |  |                         |
| Tasa de cobertura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | No procede                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                              |  |                         |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | 107.655,49 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | % ejecutado                                                                                                  |  | 100% (107.655,49 euros) |
| Recurso web                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | <a href="#">CERPA</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Redes sociales                                                                                               |  | No procede              |
| Principales indicadores de procesos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ▪ N° Personas atendidas: 217 personas adultas y 102 menores de edad (46 niñas y 56 niños) + 45 profesionales |  |                         |
| Principales indicadores de resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ▪ Porcentaje de bajas en el servicio por cumplimiento de objetivos: 70%                                      |  |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | .                                                                                                            |  |                         |

Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja es un recurso que ofrece servicios de atención psicosocial interdisciplinar dirigidos a los miembros de las familias en situación de divorcio conflictivo y a los profesionales que

trabajan en recursos de atención a familias en esta situación y que precisan asesoramiento técnico para poder seguir trabajando con esas familias o derivar al recurso más adecuado.

Su principal objetivo es el bienestar de los niños, niñas y adolescentes inmersos en una realidad de divorcio conflictivo. Es necesario fomentar y acompañar el tránsito de las familias por estas circunstancias sin dejar de anteponer el interés superior de sus hijos e hijas.

El CERPA da cobertura a los 21 distritos de la ciudad. Cuenta con un equipo interdisciplinar de la psicología, el trabajo social, la coordinación de parentalidad, el derecho y la mediación familiar, con un alto grado de especialización y amplia experiencia en trabajo con familias. A este recurso se accede por derivación desde el sistema judicial, el sistema de protección de menores y también de manera directa en el caso de los servicios de orientación psicosocial y de formación.

El CERPA entró en funcionamiento el 1 de agosto de 2024, por lo que los datos facilitados de atención corresponden al periodo comprendido entre el 1 de agosto y el 31 de diciembre.

Un total de 184 familias y profesionales han sido atendidas/os en el CERPA desde el 1 de agosto hasta el 31 de diciembre de 2024.

Dicho centro organiza su actividad en seis servicios:

El **Servicio de Valoración Familiar (SVAF)** cuyo objetivo final es poder remitir a cada familia al servicio más idóneo. En 2024 ha atendido al 6% de las familias recibidas en el centro.

El **Servicio de Orientación Psicosocial de Conflicto de Intensidad Media (SOP)**, intervención psicológica dirigida a apoyar a los y las progenitores/as que muestren serias dificultades para **ejercer** adecuadamente sus funciones parentales y comunicarse o cumplir el régimen de visitas establecido judicialmente de manera fluida y adecuada para el bienestar de sus hijos/as. Ha atendido al 27,2% de las familias del centro.

El **Servicio de Coordinación de Parentalidad (SCP)**, el o la profesional que ejerce la coordinación de parentalidad trabaja muy estrechamente con el juzgado que envía a la familia a este servicio y tiene como función fundamental tratar de que las y los progenitores puedan, pensando en sus hijas e hijos, llegar a acuerdos, tomar decisiones y adoptar pautas educativas que se traduzcan en un mayor bienestar para sus hijas e hijos. Son familias en las que el conflicto de pareja es alto y con impacto muy negativo en estos. El 9,2% de las familias han sido atendidas en este servicio.

El **Servicio de Mediación**, complementa la intervención de los servicios del propio CERPA o de los Puntos de Encuentro Familiar dependientes del Ayuntamiento de Madrid. Tiene como fin la consecución y formalización de acuerdos parentales que redunden en el bienestar de sus hijos/as.

El **Servicio de Intervención Grupal para la Prevención, Formación y Ejercicio de la Parentalidad Positiva para Familias en Situaciones de Ruptura (SIG)** se ofrecen actividades grupales formativas a personas que se encuentren en situación de ruptura de la convivencia y que requieran informarse o adquirir aprendizajes específicos acerca del momento vital en el que se encuentran con el fin de mejorar el ejercicio corresponsable de sus funciones parentales o atender a las diferentes necesidades de sus hijos/as menores surgidas a partir del proceso de ruptura de la pareja. También ofrece formación a profesionales que trabajan con familias y niños, niñas y adolescentes. Ha atendido al 33,2% de las familias.

El **Servicio de Asesoramiento a Profesionales**. La atención a las problemáticas familiares derivadas de la ruptura de pareja y máxime si son conflictivas, requieren de una especialización con la que no siempre cuentan las y los profesionales de servicios más generalistas o en otros ámbitos no estrictamente de intervención con familias tales como el sanitario, educativo, judicial... Este servicio ofrece a las y los profesionales la oportunidad de consultar sobre cómo orientar su intervención y derivar a la familia al recurso más idóneo. Se han atendido a 45 profesionales en este servicio.

De los casos nuevos derivados a este centro, el 47,8% ha sido por acceso directo, el 21,6% han sido derivados del juzgado de Familias, el 9% de los Centros de Apoyo a las Familias, el 3,7% de los Centros de Atención a la Infancia, el 2,2% de los Puntos de Encuentro Familiar, y un 15,7% corresponde a aquellos casos derivados de otros servicios sociales y por derivación interna del propio CERPA o de los PEF.

El porcentaje de cumplimiento de objetivos es del 70% (55% de objetivos cumplidos totalmente y 15% parcialmente).

#### **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, así como en la prevención de situaciones de desamparo y desprotección**. Es por ello que el programa se desarrolla con mayor concreción en el Bloque7. Infancia y Adolescencia” de esta memoria.

### 6.2.5. Casa Grande

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                                                                                                             |                             | Casa Grande                                                                                                                                                                           |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Es un espacio donde poder interaccionar y potenciar el vínculo hijo/a-progenitor compartiendo experiencias de juego y relación entre las personas cuidadoras y las niñas/os así como con otras familias; |                             |                                                                                                                                                                                       |                                 |
| Población a la que se dirige:                                                                                                                                                                            |                             | Familias, padres, madres o personas cuidadoras, con niñas y/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 total de personas usuarias en 2024                                                                                                                                                                |                             | 2.917                                                                                                                                                                                 | Definición de personas usuarias |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                                                                                                                        |                             | 6 .967                                                                                                                                                                                |                                 |
| Tasa de cobertura                                                                                                                                                                                        | No procede                  |                                                                                                                                                                                       |                                 |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                                                                                      | 442.102,30 euros            | % ejecutado                                                                                                                                                                           | 100% (442.102,30 euros)         |
| Recurso web                                                                                                                                                                                              | <a href="#">Casa Grande</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                        | No procede                      |
| Principales indicadores de procesos (1 o 2)                                                                                                                                                              |                             | ▪ N° niñas y niños atendidas/os: 3.247<br>▪ N° personas adultas atendidas: 3.720                                                                                                      |                                 |
| Principales indicadores de resultados (1 o 2)                                                                                                                                                            |                             | ▪ Grado de Satisfacción de las familias con Casa Grande: 9,50 (escala de 0 a 10)                                                                                                      |                                 |
|                                                                                                                                                                                                          |                             | .                                                                                                                                                                                     |                                 |

Los centros Casa Grande son **espacios acogedores y estimulantes donde 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 hacia el ejercicio de una parentalidad positiva. El acceso es preferentemente mediante cita previa, permitiendo el acceso libre cuando el aforo no esté completo.



**La actividad de Casa Grande está en continua programación y abierta a las propuestas y demandas** de las familias. En todo caso, **contempla actuaciones como la acogida del grupo, el fomento de espacios de experimentación y juego libre o, el impulso de n ambiente de escucha y participación activa**, entre otros. También se desarrollan **espacios grupales informativos y reflexivos**, siendo en éstos donde recae el grueso de la labor profesional, suponiendo el desarrollo de estos espacios un 65,4% de su dedicación (59,8% en 2023 y 38,1% en 2022).

A lo largo del año 2024, 2.917 familias han participado de las Casas Grandes madrileñas, un número que supone un aumento del 14,1% respecto al volumen de atención del año 2023 (2.557 familias).

Durante el año 2024, un total de 3.247 niños o niñas menores de 4 años han acudido a las cuatro Casas Grandes, siendo mayoritaria la presencia de niñas y niños de entre

13 y 48 meses (84,3%). Entre las personas adultas continúa destacando la mayor participación de las mujeres (74,1%). En cuanto al tipo de familia con mayor presencia en Casa Grande vuelve a ser, como en años anteriores, casi exclusivamente la familia nuclear (88,3%).

Como indicador de calidad del programa, Casa Grande mide la percepción de sus familias con el servicio ofrecido a lo largo del año a través de cuestionarios de satisfacción a las familias. Destaca una alta satisfacción general (9,50 en una escala del 0 al 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 mejoras en la relación de niñas y niños con sus iguales (8,62), cambios positivos en el comportamiento de las niñas y niños (8,56), el mejor entendimiento del desarrollo de las niñas y niños (8,55), así como la apreciación de sentirse más relajada/o ante dificultades diarias de la crianza (8,54).

Atendiendo a las necesidades de las familias madrileñas y ante la falta de suficientes espacios que favorezcan la vinculación y el apego seguro entre las familias y sus hijos e hijas. Con la finalización del contrato de Casa Grande y como medida alternativa, desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, integrar dentro de cada uno de los ocho Centros de Apoyo a las Familias, un nuevo Servicio denominado "servicio de apoyo a la crianza casa grande". De esta manera se da cobertura a las familias de los 21 distritos.

Este nuevo servicio continúa manteniendo el espacio de juego compartido (prevención universal), pero además ofrece a las familias sesiones grupales que permitan trabajar la parentalidad positiva, abordando temas de interés para las familias con el apoyo de profesionales especializados (prevención indicada). Igualmente se ha ampliado la edad de 4 a 6 años, de los niños y niñas que pueden acudir a este espacio.

Por último, un gran beneficio, que supone la integración de este nuevo servicio en los CAF, es que permite a las familias, que, si lo precisan, pueden beneficiarse del resto de servicios de los CAF tanto de atención a familias, como de formación

### 6.2.6. Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental “Casa Verde”

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                         |            | Programa Casa Verde                                                                                                                                                                        |                                 |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Programa de apoyo, prevención y seguimiento para hijos/as de personas con trastorno mental e inestabilidad afectiva. |            |                                                                                                                                                                                            |                                 |                     |
| Población a la que se dirige:                                                                                        |            | Madres con problemas de salud mental, sus hijos e hijas de entre 0 y 5 años, padres y mujeres embarazadas, incluyendo los grupos de psicoterapia para familias con hijos de más de 6 años. |                                 |                     |
| Objetivo                                                                                                             |            | Prevención y atención a las dificultades vinculares que puedan surgir en la relación entre los y las progenitoras/es con trastorno mental o inestabilidad emocional y sus hijos o hijas.   |                                 |                     |
| Número total de personas usuarias en 2024                                                                            |            | 47                                                                                                                                                                                         | Definición de personas usuarias | Familias            |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                                    |            | 126                                                                                                                                                                                        |                                 |                     |
| Tasa de cobertura                                                                                                    |            | No procede                                                                                                                                                                                 |                                 |                     |
| Presupuesto en 2024                                                                                                  |            | 90.000 euros                                                                                                                                                                               | % ejecutado                     | 100% (90.000 euros) |
| Recurso web                                                                                                          | No procede |                                                                                                                                                                                            | Redes sociales                  | No procede          |
| Principales indicadores de procesos                                                                                  |            | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº Personas atendidas: 126</li><li>Nº Intervenciones realizadas: 7.346</li></ul>                                                                     |                                 |                     |
| Principales indicadores de resultados                                                                                |            | <ul style="list-style-type: none"><li>Porcentaje de familias que han cumplido los objetivos propuestos: 50%</li></ul>                                                                      |                                 |                     |

**Casa Verde** es un programa de apoyo, prevención y seguimiento que pretende compensar déficits durante la crianza en familias cuyas progenitoras/es 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 126 personas pertenecientes a 47 familias diferentes. El número de intervenciones que se han realizado con estas personas asciende a 7.346. Se presta una intervención profesional intensiva, siendo la psicoterapia y las competencias parentales las que requieren un mayor número de sesiones para el logro de los objetivos en las personas adultas. En el caso de las niñas y niños, la psicoterapia y las actividades de integración sensorial son las que precisan mayor intensidad.

### 6.2.7. Proyecto Casas Lectoras

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                                                                |  | Proyecto Casas Lectoras                                                                                                                               |                                 |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Proyecto de fomento de la lectura que trata de hacer de la lectura un vínculo de relación y comunicación entre todos los miembros de la comunidad familiar. |  |                                                                                                                                                       |                                 |                     |
| Población a la que se dirige:                                                                                                                               |  | Familias con hijos e hijas de 0 a 10 años, con alta participación por parte de las familias de los Centros de Apoyo a las Familias-CAF y Casa Grande. |                                 |                     |
| Objetivo                                                                                                                                                    |  | Implicar a padres y madres en la creación y el fortalecimiento de hábitos lectores de sus hijos.                                                      |                                 |                     |
| Número total de personas usuarias en 2024                                                                                                                   |  | 621                                                                                                                                                   | Definición de personas usuarias | Familias            |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                                                                           |  | 2.213                                                                                                                                                 |                                 |                     |
| Tasa de cobertura                                                                                                                                           |  | No procede                                                                                                                                            |                                 |                     |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                                         |  | 34.600 euros                                                                                                                                          | % ejecutado                     | 100% (34.600 euros) |
| Recurso web                                                                                                                                                 |  | No procede                                                                                                                                            | Redes sociales                  | No procede          |
| Principales indicadores de procesos                                                                                                                         |  | ▪ N° Personas participantes: 2.213                                                                                                                    |                                 |                     |
| Principales indicadores de resultados                                                                                                                       |  | ▪ Porcentaje de familias con interés en continuar en el proyecto: 51,2%                                                                               |                                 |                     |



Casas Lectoras es un proyecto dirigido a familias cuyo objetivo principal es fomentar la lectura y escritura en los hogares, para potenciar gracias a ello los impactos positivos que tienen estos

hábitos en las relaciones de convivencia y comunicación familiar y en la provisión de aprendizajes útiles para el desarrollo evolutivo de los niños y niñas.

Se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la Fundación German Sánchez Ruipérez.

En este proyecto se llevan a cabo diversas actuaciones que abarcan, desde sesiones presenciales conducidas por profesionales a dinámicas que buscan la involucración de las personas adultas y la participación activa de las y los menores, a la facilitación de un espacio web, 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. El proyecto se lleva a cabo en los Centros de Apoyo a las Familias-CAF y centros Casa Grande.

En el año 2024 se ha contado con la participación de 1.132 niñas y niños pertenecientes a 621 familias. Este número ha resultado algo superior al del año 2023 (con 581 familias implicadas).



### 6.2.8. Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                           | Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar                                                                                        |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Espacio que proporciona a niñas, niños y sus familias un hogar, una residencia en la que se facilita el mantenimiento de una vida lo más parecido posible a la normalidad mientras los menores reciben un tratamiento médico de larga duración para el cual se han tenido que desplazar de su residencia habitual. |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                          |                      |
| Población a la que se dirige:                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización de sus hijos o hijas.                                                                          |                                                                                                                          |                      |
| Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ofrecer alojamiento gratuito y atención social, lúdica y educativa a familias con niñas y niños con enfermedades u otras patologías graves y/o de larga duración y a su entorno familiar. |                                                                                                                          |                      |
| Número total de personas usuarias en 2024                                                                                                                                                                                                                                                                          | 217                                                                                                                                                                                       | Definición de personas usuarias                                                                                          | Familias             |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                                                                                                                                                                                                                                  | 751                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                          |                      |
| Tasa de cobertura                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                           | 100%                                                                                                                     |                      |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100.000 euros                                                                                                                                                                             | % ejecutado                                                                                                              | 100% (100.000 euros) |
| Recurso web                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | No procede                                                                                                                                                                                | Redes sociales                                                                                                           | No procede           |
| Principales indicadores de procesos (1 o 2)                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº Personas atendidas: 751</li><li>Nº Actividades realizadas: 319</li></ul>        |                      |
| Principales indicadores de resultados (1 o 2)                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>Valoración media de satisfacción de las familias: 9,5 (escala de 0 a 10)</li></ul> |                      |

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

Se ubica en la Casa Ronald McDonald de Madrid situada en el recinto del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús que tiene capacidad para 30 familias. Acceden a ella familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización de alguna/o de sus hijas/os y tras derivación de trabajadoras y trabajadores sociales de los hospitales pediátricos públicos de fuera de Madrid.

Durante el año 2024 han residido en la casa 217 familias, dato que supone un aumento del 11,3% respecto al volumen de atención en el año 2023 (195), mientras que la media de días de estancia es de 24 días, lo que supone un descenso del 20% respecto del año anterior.

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.

Otro de los objetivos que define las directrices de trabajo en materia de familia 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.*** Presentamos a continuación una descripción de los principales servicios que la Dirección General de Familia e Infancia tiene en marcha para garantizar el objetivo general.

### 6.2.9. Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                                                                                                                                                 |  | Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)                                                       |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Prestación básica de los servicios sociales que desarrolla un conjunto de tareas dirigidas a proporcionar cuidado personal y acompañamiento a niñas y niños, para dar respuesta a las necesidades de conciliación y de apoyo de las familias |  |                                                                                                                                   |                                 |
| 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 total de personas usuarias en 2024                                                                                                                                                                                                    |  | 1176                                                                                                                              | Definición de personas usuarias |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                                                                                                                                                            |  | 3.824                                                                                                                             |                                 |
| Tasa de cobertura                                                                                                                                                                                                                            |  | No procede                                                                                                                        |                                 |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                                                                                                                          |  | 3.276.099,24 euros                                                                                                                | % ejecutado                     |
| Recurso web                                                                                                                                                                                                                                  |  | Redes sociales                                                                                                                    |                                 |
| SERCAF-Menores                                                                                                                                                                                                                               |  | No procede                                                                                                                        |                                 |
| Principales indicadores de procesos                                                                                                                                                                                                          |  | ▪ N° niñas y niños atendidas/os: 1.616<br>▪ N° total de personas beneficiarias: 3.824<br>▪ N° total de horas prestadas: 151.072,0 |                                 |
| Principales indicadores de resultados                                                                                                                                                                                                        |  | ▪ Grado de Satisfacción de las familias con SERCAF: 9,16 (escala de 0 a 10)                                                       |                                 |

El servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (en adelante SERCAF-Menores) es una prestación de los servicios sociales municipales dirigida a facilitar las funciones de crianza, la conciliación sociofamiliar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno, basado en una atención inclusiva.

Las modalidades de prestación del SERCAF se entienden dentro de un proceso de intervención social, articulado en torno a dos ejes, actuaciones de conciliación y de apoyo a familias. Todas estas actuaciones tienen un marcado carácter preventivo y educativo, favoreciendo el aprendizaje de habilidades educativas y parentales y potenciando, de este modo, procesos de desarrollo de la unidad familiar.

Las actuaciones que incluye SERCAF-Menores son prestadas a través de tres servicios:

**Servicio de conciliación**, incluye actuaciones de cuidado personal de la o el menor en el propio domicilio. Así como actuaciones de acompañamiento en desplazamientos individuales y colectivos.

**Servicio de apoyo a familias**, presta atención domiciliaria en situaciones de riesgo o crisis sobrevenida que tiene por finalidad orientar y enseñar hábitos de organización doméstica cuando las personas adultas responsables no pueden realizarlos o tienen dificultades para ello. Las familias que se atienden en estas situaciones, derivadas de procesos de hospitalización de las y los progenitores u otras circunstancias que les

imposibilite temporalmente para la atención de sus hijos e hijas, requieren de apoyos específicos para el cuidado de las y los menores.

Dentro del servicio de apoyo a familias, se incluye la atención grupal a niños y niñas de diferentes unidades familiares, mientras sus progenitoras/es realizan actividades grupales valoradas en su Diseño de Intervención Social.

**Programa Home Visiting**, articulado en dos grandes bloques de actuación. Un primer bloque de atención e intervención con las familias y un segundo bloque de apoyo y asesoramiento técnico, tanto al equipo de profesionales de la entidad, como a trabajadores/as sociales municipales de los distritos.

Dentro del primer bloque, el programa Home Visiting realiza campañas informativas, que se difunden a las familias, ofreciendo consejos prácticos, fácilmente aplicables en la vida cotidiana.

Estas campañas, junto con las visitas a domicilio en las altas de SERCAF, permite a las y los profesionales de este equipo realizar una primera valoración, identificando indicadores de dificultad social que posibilitan trabajar con las familias en un primer nivel de intervención a través de intervenciones puntuales. Con estas intervenciones se puede apoyar a las familias en cuestiones relacionadas con el bienestar de las y los menores y el buen funcionamiento familiar.

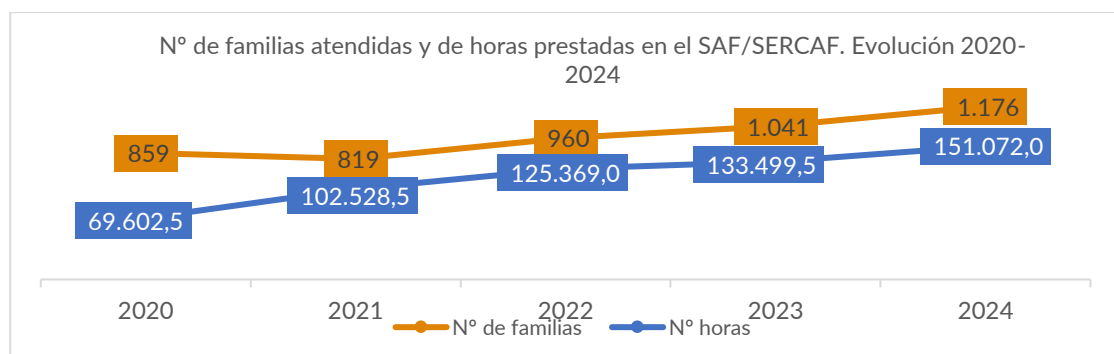
En un segundo nivel de intervención, cuando ya se han detectado indicadores de dificultad social que suponen una situación de riesgo leve o moderado, se ofrece a las familias un Plan de Intervención Familiar, consensuado con el/la profesional de referencia de servicios sociales.

En el segundo bloque del programa se ofrece apoyo, resolución de dudas y asesoramiento al personal auxiliar en cuestiones relacionadas con la atención a menores, tales como dificultades en la prestación del servicio o en la gestión de conductas disruptivas de las y los menores, entre otros supuestos.

Durante el año 2024, el SERCAF- Menores atendió a un total de 1.616 menores, de los cuales 784 niñas y 832 niños, pertenecientes a 1.176 familias. Siendo 2.208 personas las que 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, situación que se pone de manifiesto en el número de horas prestadas: 151.072,0 en total a lo largo del año, lo que ha supuesto un incremento de 17.572,5 horas respecto a las prestadas en el año 2023.

Igualmente, ha aumentado el número de familias atendidas en un 13%, pasando de 1.041 en el año 2023 a 1.176 familias en 2024. El promedio de horas prestadas al año ha resultado de 128,5 por familia y de 93,49 por niña/o.

Figura 6.2.9.1. Evolución 2020 - 2024 del número de familias atendidas y de horas prestadas en el SERCAF-Menores.



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

\*El Servicio de Apoyo a Familias con Menores finalizó el día 31 de agosto de 2021, dando comienzo al día siguiente el nuevo Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores).

En el 94,6% de las familias atendidas, las mujeres son las titulares del servicio. Este dato refleja que SERCAF apoya en la cobertura de necesidades de las familias monoparentales mujer. El grupo de edad más representativo son mujeres con una edad de entre 31 a 40 años seguido por el grupo de quienes tienen entre 41 y 50 años, el segundo en incidencia (41,2% y 38,6%, respectivamente). Predominan las personas titulares con nacionalidad extranjera (53,3%), así como quienes residen en hogares monoparentales mujer (66,8%).

En 2024 se han tramitado 578 altas nuevas y 449 bajas. El porcentaje de bajas sobre el total de familias que se atienden en el servicio es alto, concretamente del 38,2%. Esto es debido a la importancia de que se trate de un servicio con carácter temporal que potencia la autonomía de las familias y así se constata en el dato de que el 54,3% de las familias no superan el año de permanencia en el servicio y, únicamente, el 23,5% lo recibe durante más de 2 años. Por lo que el motivo de baja más habitual es el cumplimiento de objetivos en un 34,7% de las familias.

El 2020 supuso un hito para el SERCAF con la aprobación el 2 de julio de su **Carta de Servicios**, hecho que garantiza a la ciudadanía una atención basada en estándares de calidad y herramientas de comunicación, participación y transparencia. El 15 de diciembre de 2022 se certifica. Y el 18 de febrero de 2025 se ha evaluado.

En la misma línea de avanzar hacia un modelo de mejora continua, este año se ha vuelto a medir la percepción del servicio por parte de las familias, así como de las propias niñas y niños. La medición refleja una elevada satisfacción general por parte de las familias, concretamente de media 9,16 en una escala de valores de 0 a 10. Entre los aspectos del servicio mejor puntuados por las familias nos encontramos: el trato y amabilidad del equipo de profesionales (9,34), el cumplimiento del horario con puntualidad (9,25) y el desempeño de las tareas por parte del personal auxiliar (9,11).

En cuanto a las niñas y niños, éstas/os otorgan una nota media al servicio del 4,60 (escala de 1 a 5). Cuando se les pregunta si les gusta estar con la persona que los acompaña o cuida la satisfacción es muy alta, 4,54 (escala del 1 al 5). También les gusta el trato que reciben (4,64 en una escala del 1 al 5) y que se encuentran tranquilas y tranquilos cuando están con ella (4,55 en la misma escala 1-5).

### 6.2.10. Centros de Día Infantiles

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                             |  | Centros de Día Infantiles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Recursos socioeducativos que ofrecen atención y cuidado a niñas y niños al finalizar la jornada escolar. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                         |
| 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 total de personas usuarias en 2024                                                                |  | 2.025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Definición de personas usuarias                                                         |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                        |  | 2.025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                         |
| Tasa de cobertura                                                                                        |  | CDI Cruz Roja Española: 112,1% - las plazas se comparten y los niños/as acuden alternativamente<br>Niñas 46,9% - Niños 53,1%<br>CDI QASC: 109,7%. Niñas 44,3% - Niños 55,7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                         |
| Presupuesto en 2024                                                                                      |  | 4.358.563,06 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | % ejecutado                                                                             |
|                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | CDI Cruz Roja Española: 100 % (2.755.003 euros)<br>CDI QASC: 99,9% (1.603.420,30 euros) |
| Recurso web                                                                                              |  | <a href="#">CDI</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Redes sociales                                                                          |
|                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | No procede                                                                              |
| Principales indicadores de procesos                                                                      |  | CDI Cruz Roja Española: <ul style="list-style-type: none"><li>Número de niñas/os atendidos/as: 1.323</li><li>Número de actividades especiales en días no lectivos: 94</li></ul> CDI QASC: <ul style="list-style-type: none"><li>Número de niñas/os atendidos/as: 702</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                         |
| Principales indicadores de resultados                                                                    |  | CDI Cruz Roja Española: <ul style="list-style-type: none"><li>Puntuación media de satisfacción de las familias con el proyecto: 9,57 en una escala de 0 a 10</li><li>Puntuación media de satisfacción de las niñas y niños con el proyecto: 4,63 en una escala de 1 a 5</li></ul> CDI QASC: <ul style="list-style-type: none"><li>Puntuación media de satisfacción de las familias con el proyecto: 9,69 en una escala de 0 a 10</li><li>Puntuación media de satisfacción de las niñas y niños con el proyecto: 4,61 en una escala de 1 a 5</li></ul> |                                                                                         |

Los Centros de Día Infantiles son recursos socioeducativos que ofrecen atención y cuidado a niñas y niños 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.

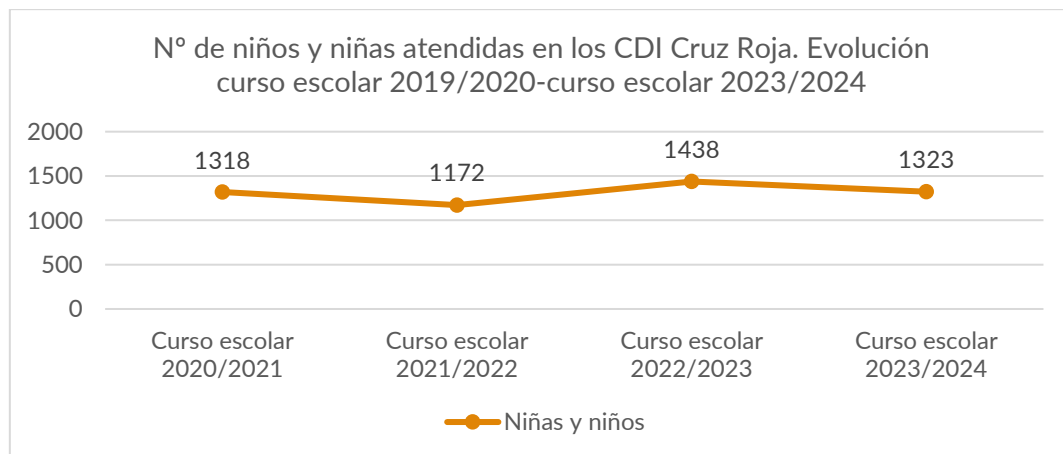
Se desarrollan a partir de dos proyectos, complementarios entre sí para dar cobertura a toda la ciudad: los Centros de Día de Cruz Roja y los Centros de Día Quedamos al Salir de Clase.

○ **Centros de Día Infantiles “Cruz Roja Española”**

En convenio de subvención nominativa con Cruz Roja Española se desarrollan 30 Centros de Día Infantiles en 18 distritos municipales. Alguno de los distritos cuenta con más de un centro; entre ellos el distrito de Villa de Vallecas que cuenta con dos centros, uno de ellos ubicado en el Sector 6 de la Cañada Real Galiana.

En el curso escolar 2023/2024 el proyecto ha contado con un total de 1.180 plazas y ha dado servicio a 1.323 participantes, de los cuales 621 eran niñas y 702 niños.

**Figura 6.2.10.1 Evolución curso escolar 2020/2021-curso escolar 2023/2024 del número de familias y de niñas y niños atendidas en los Centros de Día Infantiles de Cruz Roja.**



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

El dato del número de niños y niñas atendidos en el curso 2023/2024 es un 8% inferior al del curso anterior.

Las características sociodemográficas de las personas atendidas no presentan grandes cambios con respecto a los últimos años: un 46,9% (621) son niñas y un 53,1% (702) son niños. El grupo de edad mayoritario es el compuesto por participantes de entre 6 y 9 años 48,1% (636). El 57,1% (756) de las niñas y niños tienen nacionalidad española y un 42,9% (567) extranjera.

***La dificultad en la gestión de las emociones de las niñas y niños atendidos es un factor de riesgo común en el 17,9%. La existencia de déficits en las habilidades parentales para ejercer la labor educativa está presente en el 17% de los y las usuarias, y, en porcentaje inferior se han observado otros indicadores de riesgo, como son: las dificultades de las niñas y niños para asumir límites y normas (11,2%) y separaciones conflictivas de las y los progenitores (11,1%).***

Por último, es importante destacar que los menores del CDI Cañada Real han participado en dos campamentos de cuatro días y tres noches de duración cada uno de ellos, con una participación total de 60 menores.

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. En general, la satisfacción con el servicio de Centros de Día Infantiles a través del convenio con Cruz Roja es muy alto. La media de satisfacción de las niñas y niños atendidas y atendidos es de un 4,63 en una escala del 1 al 5. Y la media de satisfacción de las familias es de un 9,57 en una escala del 0 al 10.

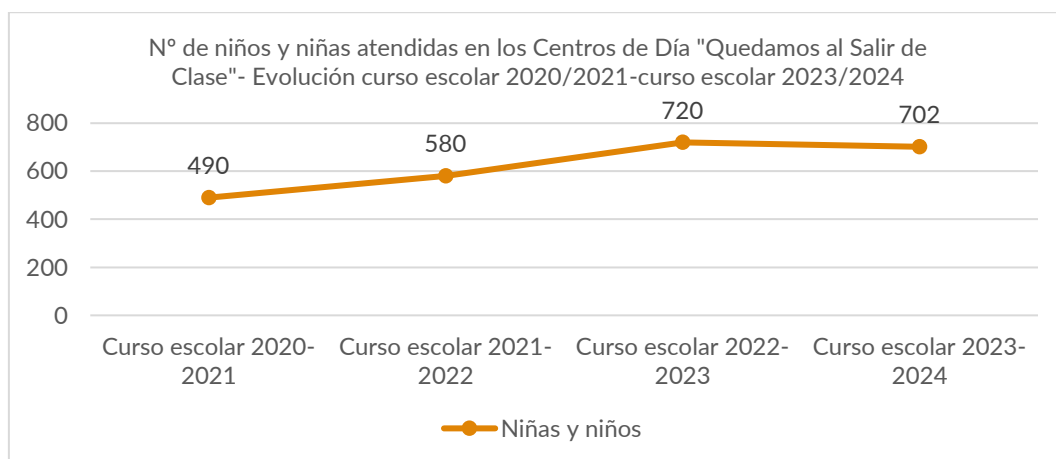
○ **Centros de Día Infantiles “Programa Quedamos al Salir de Clase”**

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.

A través de dicho programa se ofrece atención en horario extraescolar, de 16 a 20 h. Los servicios prestados desde los Centros de día Infantiles son los siguientes: servicio de traslado del centro educativo a centro de día, servicio de merienda, refuerzo y apoyo escolar, realización de talleres socio educativos y desarrollo de actividades y salidas de carácter lúdico-educativo.

En el curso escolar 2023/2024 el proyecto ha contado con un total de 640 plazas y ha dado servicio a 702 participantes, de los cuales 44,3% (311) eran niñas y 55,7% (391) niños.

**Figura 6.2.10.2 Evolución curso escolar 2020/2021-curso escolar 2023/2024 número de familias y de niños y niñas atendidas en los Centros de Día Infantiles Programa “Quedamos al Salir de Clase”.**



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



Según edad el grupo mayoritario ha sido el de las y los participantes de 6 a 9 años 48,4% (340); según nacionalidad el 62,4% (438) tienen nacionalidad española y 37,6% (264) extranjera.

La media de satisfacción de las niñas y los niños atendidas y atendidos es de 4,61 en una escala del 1 al 5. Y la media de satisfacción de las familias es de 9,69 en una escala del 0 al 10.

#### 6.2.11. Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales

Con el fin de **preservar la convivencia de los niños y niñas en su núcleo familiar**, favorecer la recuperación y autonomía familiar/personal a través del acompañamiento social y de un alojamiento transitorio y temporal, 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 64 alojamientos, 49 alojamientos de media-larga estancia con acompañamiento social intensivo y 15 alojamientos para familias en emergencia habitacional.

Tabla 6.2.11.1. Centros del Servicio de Atención a las Familias en Recursos Residenciales.

| TIPOLOGÍA DE PLAZA/ CENTRO                                                                                                  | Nº PLAZAS | LOCALIZACIÓN                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alojamiento de media-larga estancia con acompañamiento social intensivo                                                     | 49        | Distrito Retiro, Distrito Latina y Distrito San Blas-Canillejas<br>(Viviendas de Integración Social Jubileo 2000, Sínodo 2005 y JMJ 2011) |
| Alojamiento para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar intensidad tras el diagnóstico. | 15        |                                                                                                                                           |

○ **Viviendas de Integración Social (VIS): media-larga estancia**

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Viviendas de Integración Social (VIS): media-larga estancia con acompañamiento social intensivo                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicio de alojamiento de media-larga estancia con acompañamiento social intensivo |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |
| Población a la que se dirige:                                                       | Unidades familiares monomarentales/monoparentales y nucleares con hijos e hijas a su cargo, que necesitan de un espacio residencial supervisado para asentamiento y generalización de los objetivos iniciados/conseguidos en los distintos centros de servicios sociales y, en las distintas áreas de evaluación/acompañamiento, ya contemplan situaciones de normalización, con incorporación de hábitos, conductas y actitudes adecuadas. |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |
| Objetivo                                                                            | Favorecer la recuperación y autonomía familiar/personal a través de un acompañamiento social intensivo y de un alojamiento transitorio y temporal como elemento integrador y de estabilización.                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |
| Número total de personas usuarias en 2024                                           | 52                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Definición de personas usuarias                                                                                                                                 | Familias                                                                                                                                                                                           |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                   | 195                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |
| Tasa de cobertura                                                                   | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |
| Presupuesto en 2023                                                                 | 806.534 euros para las plazas de media-larga estancia y para las plazas de emergencia habitacional (Convenio de Subvención Servicio de Atención a familias en recursos Residenciales: VIS).                                                                                                                                                                                                                                                 | % ejecutado                                                                                                                                                     | 100% (806.534 euros) para las plazas de media-larga estancia y para las plazas de emergencia habitacional (Convenio de Subvención Servicio de Atención a familias en recursos Residenciales: VIS). |
| Recurso web                                                                         | <a href="#">Viviendas de Integración Social</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Redes sociales                                                                                                                                                  | No procede                                                                                                                                                                                         |
| Principales indicadores de procesos                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº horas de intervención con personas adultas: 1.985 horas</li><li>Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 118</li></ul> |                                                                                                                                                                                                    |
| Principales indicadores de resultados                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Puntuación media de satisfacción: 7,78 en una escala de 10.</li></ul>                                                     |                                                                                                                                                                                                    |

Las Viviendas de Integración Social (VIS) de media-larga estancia con acompañamiento social intensivo se dirigen a familias con grave deterioro en gran parte de las 10 áreas de evaluación/acompañamiento, pero en las que existen hábitos mínimamente recuperables y potencialmente susceptibles de normalización

A lo largo del año 2024 han participado en el programa 52 familias formadas por 195 personas. Porcentaje de ocupación media de las plazas subvencionadas ha sido del 95,1% (91,7% en 2023).

Del total de personas atendidas, el 60,5% son niñas, niños y adolescentes de hasta 17 años, de los cuales el 75,4% tiene hasta 14 años. Del total de personas progenitoras, el 92,3% son mujeres, el 78,8% de 40 o más años, de origen extranjero (86,5%) y con 1, 2 o 3 hijos o hijas a cargo (82,7%).

Las familias alojadas en el centro disponen de un Plan de Intervención Familiar que pauta los objetivos individuales y define una línea de trabajo psico-socioeducativa, 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.

Las Viviendas de Integración Social con acompañamiento social intensivo miden la eficacia de la intervención en relación con el nivel de cumplimiento de objetivos establecidos para cada familia. Las áreas en las que se ha conseguido mayor cumplimiento de objetivos en 2024 han sido en la de empleo, formación y salud (26%, 22,6% y 20,6% respectivamente).

○ **Alojamientos de Emergencia Habitacional**

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                                           |                                                                                                                                                                                             | Alojamientos de Emergencia Habitacional                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicio de alojamiento para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar intensidad tras el diagnóstico |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| Población a la que se dirige:                                                                                                          |                                                                                                                                                                                             | Familias (monoparentales o nucleares) con hijos 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 menores a su cargo, carentes de recursos personales y económicos para afrontar una situación de emergencia habitacional. |                                                                                                                                                                                                    |
| Número total de personas usuarias en 2024                                                                                              |                                                                                                                                                                                             | 19                                                                                                                                                                                                                                   | Definición de personas usuarias                                                                                                                                                                    |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                                                      |                                                                                                                                                                                             | 70                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                    |
| Tasa de cobertura                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                             | 100%                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                    | 806.534 euros para las plazas de media-larga estancia y para las plazas de emergencia habitacional (Convenio de Subvención Servicio de Atención a familias en recursos Residenciales: VIS). | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                          | 100% (806.534 euros) para las plazas de media-larga estancia y para las plazas de emergencia habitacional (Convenio de Subvención Servicio de Atención a familias en recursos Residenciales: VIS). |
| Recurso web                                                                                                                            | <a href="#">Viviendas de Integración Social</a>                                                                                                                                             | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                       | <a href="#">No procede</a>                                                                                                                                                                         |
| Principales indicadores de procesos                                                                                                    |                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº horas de intervención con personas adultas: 453 horas</li><li>Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 36</li></ul>                                                                         |                                                                                                                                                                                                    |
| Principales indicadores de resultados                                                                                                  |                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Puntuación media de satisfacción: 7,78 en una escala de 10.</li></ul>                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                    |

El Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales incluye desde 2020 un nuevo proyecto formado por 15 alojamientos para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar intensidad tras el diagnóstico (**periodo máximo de estancia de 12 meses**), ubicados en los cuatro centros de Cáritas Diocesana (Viviendas de Integración Social (VIS).

A lo largo del año 2024 se ha atendido a 19 familias (16 también en 2023) formadas por 34 personas adultas y 36 menores de 18 años. La mayor parte de las familias (11 de las 19), son de tipo monomarental y tienen uno, dos o tres hijas/os. Predomina la nacionalidad extranjera (89,5%) y el 52,6% tiene 40 años o más.

El 57,9% de las y los progenitoras/es disponen de ingresos por trabajo. El 21,1% no tiene ingresos de ningún tipo y el resto los tienen por Ingreso Mínimo Vital y por pensión contributiva, abarcando un 10,5% cada uno.

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.

Siguiendo la tendencia de las Viviendas de Integración Social en el indicador de eficacia y calidad, las áreas de empleo, formación y salud con iguales porcentajes vuelven a destacar como objetivos conseguidos en las familias (26%, 22,6% y 20,6% respectivamente).

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

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                 |  | Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores.                                                                                                               |                                 |             |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|----------------------|
| Espacio de acogida, acompañamiento y apoyo a mujeres con un hijo o una hija de hasta 4 años, |  |                                                                                                                                                                                                    |                                 |             |                      |
| Población a la que se dirige:                                                                |  | Mujeres con hijos e hijas menores de 4 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad.                                                                                                      |                                 |             |                      |
| Objetivo                                                                                     |  | Que las mujeres que participan del recurso dispongan —tras la intervención— de herramientas para una vida autónoma (vivienda, empleo y bienestar psicosocial de la unidad familiar).               |                                 |             |                      |
| Número total de personas usuarias en 2024                                                    |  | 27                                                                                                                                                                                                 | Definición de personas usuarias |             | Familias             |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                            |  | 52                                                                                                                                                                                                 |                                 |             |                      |
| Tasa de cobertura                                                                            |  | 100%                                                                                                                                                                                               |                                 |             |                      |
| Presupuesto en 2024                                                                          |  | 387.800 euros                                                                                                                                                                                      |                                 | % ejecutado | 100% (387.800 euros) |
| Recurso web                                                                                  |  | <a href="#">EA</a><br><a href="#">EMMA</a>                                                                                                                                                         | Redes sociales                  |             | No procede           |
| Principales indicadores de procesos                                                          |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº de intervenciones con mujeres: 1.228</li><li>Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 25</li></ul>                                                        |                                 |             |                      |
| Principales indicadores de resultados                                                        |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Puntuación media de satisfacción: 9 sobre 10.</li><li>Porcentaje de familias (mujeres) atendidas que cumplen todos los objetivos del proyecto: 68%</li></ul> |                                 |             |                      |

EMMA es un **espacio de acogida, acompañamiento y apoyo a mujeres con un hijo o una hija de hasta 4 años**, 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 2024, 27 mujeres han participado en el proyecto (el espacio de alojamiento ha atendido a 27 familias y las viviendas independientes, a 8). 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.

Más de la mitad de las mujeres (59,3%) tienen entre menos de 25 años y 29 años. La mayoría tiene un solo un hijo o hija a su cargo (92,6%), 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 55,6% tiene origen extranjero.

La **intervención profesional en EMMA es psico socioeducativa**. 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 55,7% y 32,8% del total de coordinaciones realizadas. Se realizan también actividades grupales, 92 sesiones en 2024, divididas por áreas: las asambleas vecinales/área de la vida diaria, área de promoción de la autonomía, área de necesidades familiares y área de prevención de violencia de género y promoción de igualdad (38,1%, 25%, 22,6% y 14,3% respectivamente).

Durante el año 2024, 14 han sido las familias que han causado baja en el proyecto, 12 en el Espacio de Alojamiento y 2 en las viviendas de autonomía de la fase II. El 78,6% (50% en 2023) han sido salidas a otras soluciones habitacionales autónomas (viviendas de alquiler o familiares), mientras que las tres familias restantes han salido 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.

#### 6.2.13. Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                                                              |                                                                                                                          | Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales.                                                                                                                                              |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Recurso de alojamiento temporal con intervención psicosocial y educativa individualizada, encaminada a la autonomía y la adquisición de recursos propios. |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                      |                     |
| 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 total de personas usuarias en 2024                                                                                                                 | 10                                                                                                                       | Definición de personas usuarias                                                                                                                                                                      | Familias            |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                                                                         | 21                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                      |                     |
| Tasa de cobertura                                                                                                                                         | 100%                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                      |                     |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                                       | 25.000 euros                                                                                                             | % ejecutado                                                                                                                                                                                          | 100% (25.000 euros) |
| Recurso web                                                                                                                                               | No<br>procede                                                                                                            | Redes sociales                                                                                                                                                                                       | No procede          |
| Principales indicadores de procesos                                                                                                                       |                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº de intervenciones con mujeres: 660</li><li>Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 11</li></ul>                                                            |                     |
| Principales indicadores de resultados                                                                                                                     |                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Puntuación media de satisfacción: 9,7 sobre 10.</li><li>Porcentaje de familias (mujeres) atendidas que cumplen todos los objetivos del proyecto: 60%</li></ul> |                     |

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 2024 han sido 10 las familias, formadas por 10 mujeres y 11 menores de edad, las atendidas en el proyecto, manteniéndose los datos de años anteriores.

Todas las mujeres son de origen extranjero, con ingresos por trabajo (50%). Entrevistas individuales (62%) y tutorías psicológicas (22,7%) 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 a gestiones y elaboración de informes psicosociales. Durante el año 2024, fueron 7 las familias que causaron baja en el proyecto, 6 de ellas hacia viviendas o habitaciones de alquiler y 1 a alquiler adjudicada por EMVS.

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

| Programa/ Recurso/ Actuación                                                                                                                                                                                                                    |  | Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)                                                                                     |                                 |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Proyecto de apoyo para 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 |  |                                                                                                                                                               |                                 |                     |
| 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 total de personas usuarias en 2024                                                                                                                                                                                                       |  | 60                                                                                                                                                            | Definición de personas usuarias | Familias            |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024                                                                                                                                                                                               |  | 143                                                                                                                                                           |                                 |                     |
| Tasa de cobertura                                                                                                                                                                                                                               |  | No procede                                                                                                                                                    |                                 |                     |
| Presupuesto en 2024                                                                                                                                                                                                                             |  | 40.000 euros                                                                                                                                                  | % ejecutado                     | 100% (40.000 euros) |
| Recurso web                                                                                                                                                                                                                                     |  | No procede                                                                                                                                                    | Redes sociales                  | No procede          |
| Principales indicadores de procesos                                                                                                                                                                                                             |  | ▪ N° niños, niñas y adolescentes alojados: 69                                                                                                                 |                                 |                     |
| Principales indicadores de resultados                                                                                                                                                                                                           |  | Puntuación media de satisfacción: 9,5 sobre 10.<br>Porcentaje de familias que mejoran sus competencias parentales: 79,87%                                     |                                 |                     |

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 2024, se ha atendido a 143 personas pertenecientes a 60 familias distintas. Este dato supone un aumento en la actividad con respecto al año 2023, cuando fueron 126 las personas y 47 las familias que participaron en la actividad.

El 48,3% de las personas participantes son menores de edad, siendo mayoritario el grupo de 10 a 14 años. Entre las personas adultas hay una alta presencia de mujeres (73%) y de abuelos o abuelas acogedoras (66,2%).

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 2024 se han programado actividades orientadas tanto a las familias, como a personas acogidas y personas acogedoras, destacando por su nivel de participación el respiro familiar (16,9%), las excursiones de integración familiar (13,6%), talleres socioeducativos para acogedoras/es y menores (12,6%), el encuentro anual de personas acogedoras (11%) y la terapia familiar (11%).

INCREFAM mide anualmente la percepción de las y los 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 al 9 (escala 0-10). Ha sido la atención recibida (telefónica, presencial, sesiones informativas) la que ha destacado por tener la satisfacción más elevada (9,9). Los espacios de intercambio y respiro familiar han sido valorados con un 9,6. La atención en terapia familiar, talleres y grupos de autoayuda con un 9,3. Destaca el alto porcentaje (79,87%) de familias que han percibido una mejora en sus competencias parentales.

#### 6.2.15. Coordinación con el Sistema Judicial Madrid

Los servicios sociales municipales y el Consejo General del 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, por una parte, a disminuir el grado de litigiosidad en las situaciones de interrupción de la convivencia promoviendo procesos de mediación familiar intrajudiciales y 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).



Por otra parte, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los jueces su red de recursos de atención a las familias que viven en Madrid y que se encuentran en situación de conflicto familiar:

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) ofrecen un entorno seguro e idóneo y unos equipos interdisciplinarios especializados que garantizan el desarrollo del régimen de visitas dictado por un juzgado de la manera más adecuada para el bienestar de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que requieren de este servicio para ver garantizado su derecho a relacionarse con familiares y personas allegadas.

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 Centro de Apoyo a las Familias (CAF), al Centro de Intervención Parental (CIP) o al Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA) para que puedan acceder a un servicio de orientación/intervención psicosocial que reduzca el conflicto y les capacite para el ejercicio de sus funciones parentales.

Cuando se identifican situaciones de NNA en grave riesgo los juzgados cuentan con la intervención que se puede hacer desde los Centros de Atención a la Infancia (CAI).

Desde 2018, se incluye un nuevo recurso que es objeto de intensa coordinación con el sistema judicial: el servicio de Coordinación Parental. Los jueces deben designar al profesional que actuará como coordinador o coordinadora de parentalidad y establecer por sentencia en qué áreas será necesario trabajar con cada familia. El objetivo es intentar, como último recurso, disminuir el impacto negativo que sobre una o un menor esté teniendo el conflicto entre sus progenitoras/es.

En 2024, desde el sistema judicial se derivaron a 319 familias de las cuales, un 67,1% provenían de los Juzgados de Primera Instancia/de Familia y un 32,3% de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (65,4% y 34,3% respectivamente en 2023).

De las familias derivadas desde los juzgados y que han causado alta en los recursos de apoyo a las familias del Ayuntamiento, el 67% ha sido para llevar a cabo un régimen de visitas en PEF, el 22,2% han recibido apoyo familiar en CAF, el 7,7% han solicitado intervención psicosocial en el SOP. Sólo un 2,7% fueron derivadas a coordinación de parentalidad y un 0,4% acudieron a mediación intra judicial en CAF.

Una función importante de los mencionados recursos que atienden a las familias derivadas desde el Sistema Judicial es aportar información objetiva a éste para la toma de decisiones. En 2024 se remitieron al sistema judicial 1.067 informes desde (PEF, CIP y CAF) con esta finalidad.

Desde la Dirección General de Familia e Infancia se está realizando un trabajo conjunto con el sistema judicial y los equipos psicosociales centrado en un mejor conocimiento de los recursos que redunde en la mejora de la atención a las familias.

### 6.2.16. Casa Familias

Por último, hay que destacar el reto asumido por la Dirección General de Familia e Infancia de liderar la puesta en marcha de un **nuevo modelo de atención integral a las familias**, las **Casas Familias**.

Propuesta innovadora cuya pretensión es la de reunir diferentes recursos municipales dirigidos a familias, infancia y adolescencia que en la actualidad están dispersos en la geografía de nuestra ciudad, ubicándolos en un edificio municipal **polivalente y versátil**, que permite su **uso compartido** y garantiza una **atención más integrada a las familias** al evitar derivaciones e innecesarios desplazamientos.



Las Casas Familias pretenden aportar al nuevo modelo:

- Conexión entre las funciones preventivas y las asistenciales.
- Eficacia en la intervención al integrar los diferentes niveles de riesgo psicosocial.
- Eficiencia de los servicios profesionales, reduciendo las duplicidades y potenciando las sinergias.
- Facilidad en las derivaciones entre los dispositivos.
- Simplificación de los procedimientos de coordinación, facilitando la labor profesional y el acceso a los Servicios.
- Polivalencia de los espacios y reducción de costes.
- Integración de todos los servicios de familia e infancia y mayor facilidad en su acceso e identificación.

**En enero de 2023 se inaugura Casa Familias “Eduardo Dato”** en el distrito de Tetuán, situada en la calle San Enrique nº 16. Y con ella la primera experiencia del proyecto de integración de los siguientes servicios:

- Centro de Atención a la Infancia (CAI 5), dando cobertura a la ciudadanía de los distritos de Tetuán y Chamberí.
- Centro de Apoyo a las Familias (CAF 6), que da cobertura a la ciudadanía de los distritos de Tetuán, Fuencarral-El Pardo y Chamartín.
- Casa Grande, una de las cuatro existentes y que dan cobertura a toda la ciudadanía de Madrid.

- Y el Punto de Encuentro Familiar (PEF 1), que da cobertura a los distritos de Tetuán, Salamanca, Chamartín, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca y Hortaleza.



La Casa Familias del distrito de Tetuán está dando un servicio:

- Con capacidad para intervenir en las diferentes etapas del ciclo vital de la familia.
- Que diluya fronteras entre servicios y fortalezca las redes.
- Dotado de una estructura coordinada, organizada e interdisciplinar.
- Comunitario.
- Con alto valor a la prevención y a la detección.
- De promoción de la parentalidad positiva y apoyo a las y los progenitores en el desarrollo de sus capacidades parentales.
- Eficaz.
- Estratégico.
- Eficiente.
- Responsable.

En 2024 ha dado comienzo la construcción de una nueva Casa Familias en el Ensanche de Vallecas cuya finalización está prevista para la segunda mitad de 2026.

En ella está previsto incorporar los siguientes servicios:

- Centro de Apoyo a las Familias (CAF),
- Punto de Encuentro Familiar (PEF)
- Centro Especializado en Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA)
- Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA).

### 6.2.17. Plan de Fomento de la Natalidad

El Ayuntamiento de Madrid, consciente del bajo índice de natalidad y del envejecimiento demográfico de la ciudad, se propone frenar este proceso mediante la creación del Plan Estratégico de Protección de la Maternidad y Paternidad y de Fomento de la Natalidad y la Conciliación en la ciudad de Madrid 2024-2029, aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno el 19 de diciembre de 2024.

Este plan pretende articular toda la política municipal buscando incentivar proyectos de constitución de nuevas familias, así como acompañar a las familias en el proceso de crianza mediante mecanismos que les faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en la línea del compromiso del gobierno municipal de trabajar para lograr el máximo nivel de bienestar de las familias y sus miembros.

Se trata de un plan integral que se estructura en 4 ejes:

- Conciliación y Empleo.
- Apoyo a la Crianza y Corresponsabilidad.
- Urbanismo, Medio Ambiente, Movilidad y Vivienda.
- Políticas Familiares.

## 6.3. REFLEXIONES FINALES / LÍNEAS FUTURAS

El Ayuntamiento de Madrid, a través de estos objetivos y proyectos de futuro, asume el compromiso de continuar desarrollando estrategias relacionadas con el bienestar de las familias apoyándolas en la crianza y educación de sus hijos e hijas, en la prevención y resolución de conflictos, así como apoyar a los jóvenes para que puedan encontrar la estabilidad para seguir creciendo profesionalmente y formar una familia, y estar al lado de los que ya son padres y quieren seguir eligiendo Madrid para continuar con su futuro. En definitiva, pretendemos que Madrid sea una ciudad para nacer y para crecer



# BLOQUE VII. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

[ÍNDICE](#)

## BLOQUE VII. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

---

### 7.1. INTRODUCCIÓN

### 7.2. SERVICIOS Y PROGRAMAS

7.2.1. Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia

7.2.2. Servicio de Educación Social

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

7.2.4. La Quinta Cocina

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

7.2.6. Centros de Atención a la Infancia (CAI)

7.2.7. Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

7.2.8. Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada

### 7.3. COLABORACIÓN CON SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL Y SAMUR SOCIAL

### 7.4. COORDINACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

### 7.5. ACTUACIONES TRANSVERSALES A LAS MATERIAS DE FAMILIA E INFANCIA

### 7.6. REFLEXIÓN / LÍNEAS FUTURAS

## BLOQUE VII: INFANCIA Y ADOLESCENCIA

---

### 7.1. INTRODUCCIÓN.

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 Familia e Infancia (DGFI). 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 512.691 personas de entre 0 y 17 años que, a fecha 1 de enero de 2024, residen en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes) y, en particular, por aquellas y aquellos 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 2023 del Instituto Nacional de Estadística, que revela que el 30,7% de las y los 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 12,7% de las personas menores de 16 años) y la baja intensidad laboral de los hogares, en la que se ven afectados el 4,4%. Estos datos ponen de manifiesto la pertinencia de centrar las actuaciones en esta población en riesgo.

Adicionalmente, es relevante la cifra de 1.700 menores de 18 años que se encontraban en Madrid, según el último dato disponible de 30 de diciembre de 2024, 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 las niñas y niños 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 niñas, niños y adolescentes, se aprobó por Acuerdo de 21 de enero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el IV *Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid 2020-2023*. En la actualidad se encuentra en fase de elaboración el V Plan de Infancia y Adolescencia de la ciudad de Madrid, que abarcará el periodo comprendido entre 2025 y 2027.

Por último, cabe de nuevo mencionar los centros y recursos 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. Estos centros y recursos son planificados, diseñados, gestionados, coordinados y evaluados por la Dirección General a través de la Subdirección General de Familia 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.



Dentro de las competencias delegadas en materia de infancia y adolescencia a través del Decreto de 29 de junio de 2023 antes mencionado, podemos señalar como claves para este apartado las siguientes:

- a) Favorecer la calidad de vida y potenciar las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de la infancia y la adolescencia que garanticen el ejercicio de sus derechos.
- b) Impulsar y desarrollar acciones preventivas en el ámbito personal, familiar y comunitario dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de los adolescentes evitando su marginación.
- c) Prevenir, detectar precozmente y atender las situaciones de desprotección e intervenir con las familias, niños, niñas y adolescentes, favoreciendo la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo.
- d) Declarar la situación de riesgo de conformidad con lo establecido en el artículo 75.1 de la Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- e) Potenciar la participación de la infancia, adolescencia y de las familias en las políticas y acciones de su interés, canalizándola a través de asociaciones y/o órganos específicos.
- f) Coordinar las políticas y actuaciones específicas en materia de promoción y protección de la familia, la infancia y la adolescencia con otras administraciones públicas, y en especial, con la Comunidad de Madrid.

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

## 7.2. SERVICIOS Y PROGRAMAS

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 2024 han desarrollado su actividad alineados a este objetivo se desarrollan a continuación.

### 7.2.1. Servicio de Participación de la Infancia y la Adolescencia en la ciudad de Madrid

| Programa/ Recurso/Actuación                       |  | Servicio de sensibilización, captación, formación y dinamización de la participación de los niños, niñas y adolescentes.                                                                            |                                 |                        |                                                                   |
|---------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                     |  | Niñas, niños y adolescentes.                                                                                                                                                                        |                                 |                        |                                                                   |
| Objetivo                                          |  | Garantizar el ejercicio del derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes en la ciudad de Madrid, fomentando la libre expresión de sus opiniones en aquellas cuestiones que les afectan |                                 |                        |                                                                   |
| Número total de personas usuarias en 2024         |  | 12.575                                                                                                                                                                                              | Definición de personas usuarias | Menores de 6 a 17 años |                                                                   |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 |  | 12.575                                                                                                                                                                                              |                                 |                        |                                                                   |
| Tasa de cobertura                                 |  | No procede                                                                                                                                                                                          |                                 |                        |                                                                   |
| Presupuesto en 2024                               |  | 592.653,27 euros                                                                                                                                                                                    |                                 | % ejecutado            | 100% (592.653,27euros)                                            |
| Recurso web                                       |  | <a href="#">Servicio de Participación</a>                                                                                                                                                           |                                 | Redes sociales         | <a href="#">Tw: COPIA</a> / <a href="#">I: Participandomadrid</a> |
| Principales indicadores de procesos               |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº de niños, niñas y adolescentes sensibilizadas/os: 10.958</li><li>Nº puntos de participación: 147</li></ul>                                                 |                                 |                        |                                                                   |
| Principales indicadores de resultados             |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Mantenimiento de COPIA en los 21 distritos.</li></ul>                                                                                                         |                                 |                        |                                                                   |

El Servicio de Participación contribuye a la **sensibilización, captación, formación y dinamización de la participación 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, al conocimiento de sus derechos, permitiéndoles canalizar sus necesidades e inquietudes.

Presente en 13 distritos, el Servicio de Participación se desarrolla a través de actividades de sensibilización y dinamización de la población infantil y adolescente, así como del 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).

Un total de 10.958 de niños, niñas y adolescentes han participado, en 2024, en actividades de sensibilización, lo que supone un aumento del +20,3 respecto al año anterior.

La tasa de cobertura, por parte del servicio de participación, de las niñas, niños y adolescentes sensibilizadas/os de la ciudad de Madrid en 2024 es del 3,03%, lo que supone un aumento de 0,43 puntos respecto al año anterior.

Al margen de la evolución de los datos, destaca que las actividades de sensibilización agrupan al 87,1% del total de niños, niñas y adolescentes que participan del Servicio de Participación. Los Puntos de Participación constituyen la segunda de sus líneas de trabajo con mayor volumen (12,9%), mientras que las COPIA, reúnen al 2,4% (porcentaje incluido en el de los Puntos de Participación, ya que las niñas, niños y adolescentes miembros de las COPIA provienen de dichos Puntos).

En el año 2024 ha habido un total de 147 puntos de participación con 1.617 participantes en los 13 distritos en los que ha intervenido el Servicio de Participación, espacios participativos integrados en centros escolares, asociaciones u otros lugares.

Las 21 COPIA de los distritos se han mantenido activas con 585 participantes en total.

En el Servicio de Participación por sexo, el femenino (51,6%) supera en participación al masculino (48,4%) con 3,2 puntos de diferencia.

Respecto al volumen de participación entre los dos grupos de edad, el grupo de adolescentes supera al grupo de niñas y niños: 63,6% de adolescentes y 36,4% de niñas y niños.

La mayoría de los participantes en el servicio lo hacen en actividades de sensibilización (9.110 niños, niñas y adolescentes).

**Prevenir el riesgo de exclusión social de los niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias** es otro de los objetivos generales del Área de Gobierno en esta materia. Su alcance está ligado al desarrollo de las siguientes intervenciones que se desarrollan a continuación.

### 7.2.2. Servicio de Educación Social

|                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                       |                            |
|---------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Programa/<br>Recurso/Actuación                    |  | Servicio de Educación Social<br>Este servicio ofrece a los niños, niñas, adolescentes y a sus familias herramientas, habilidades sociales y competencias personales para favorecer una mayor autonomía de todos los miembros de la familia.                                                                         |                                 |                       |                            |
| Población a la que se dirige:                     |  | Niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y sus familias con dificultades para ejercer sus responsabilidades parentales.                                                                                                                                                                                   |                                 |                       |                            |
| Objetivo                                          |  | Mejorar la capacitación de las madres y padres o responsables legales en el ejercicio de sus funciones parentales, así como dotar a los menores de recursos personales y de apoyo que les permitan un desarrollo personal adecuado a través de un conjunto de actividades preventivas y de atención socioeducativa. |                                 |                       |                            |
| Número total de personas usuarias en 2024         |  | 47.874                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Definición de personas usuarias | Personas individuales |                            |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 |  | 47.874 <sup>5</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                 |                       |                            |
| Tasa de cobertura                                 |  | No procede                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                       |                            |
| Presupuesto en 2024                               |  | 4.465.053,36 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | % ejecutado                     |                       | 99,9% (4.465.002,53 euros) |
| Recurso web                                       |  | <a href="#">Educación Social</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Redes sociales                  |                       | No procede                 |
| Principales indicadores de procesos               |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Número de Familias dadas de alta en Servicio de Educación Social: 3.338</li><li>Niñas, niños y adolescentes atendidos en el servicio de Educación Social: 32.770</li></ul>                                                                                                    |                                 |                       |                            |
| Principales indicadores de resultados             |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Valoración de la atención familiar recibida: 9,53 en una escala del 0 al 10</li><li>Valoración de sentirse escuchadas/os y tener en cuenta las opiniones de las y los adolescentes: 9,58 en una escala de 0 a 10</li></ul>                                                    |                                 |                       |                            |

El servicio de Educación Social complementa las actuaciones llevadas a cabo por los centros municipales de servicios sociales y tiene como objetivo apoyar a las familias asesorándoles sobre la crianza y educación de sus hijos e hijas, así como sobre derechos y recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio. Dicho apoyo también incluye actuaciones orientadas a mejorar la convivencia familiar y a disminuir las dificultades y problemas relacionales, de integración o de aislamiento social con el fin

<sup>5</sup> Una persona puede ser atendida en varios servicios

de favorecer el desarrollo y bienestar personal y social de todos los miembros de la unidad familiar.

El servicio de Educación Social ofrece los siguientes servicios:

- 1) Servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar.
- 2) Servicio de acompañamiento a las familias para promover su autonomía.
- 3) Servicio de atención en grupos socioeducativos para la mejora de las competencias personales.
- 4) Servicio de atención a niñas, niños y adolescentes en su entorno cotidiano: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. con el objetivo de prevenir situaciones de riesgo.



El acceso al servicio se solicita en el centro municipal de servicios sociales que corresponda por domicilio de empadronamiento. La detección de necesidades socioeducativas en familias con niños, niñas y adolescentes viene determinada por la valoración e intervención de los servicios sociales municipales de atención social primaria.

El servicio de Educación Social está formado por 110 profesionales, de los cuales, 4 son educadores/as sociales con funciones de coordinación y 106 son educadores/as sociales distribuidos en los 21 distritos de Madrid.

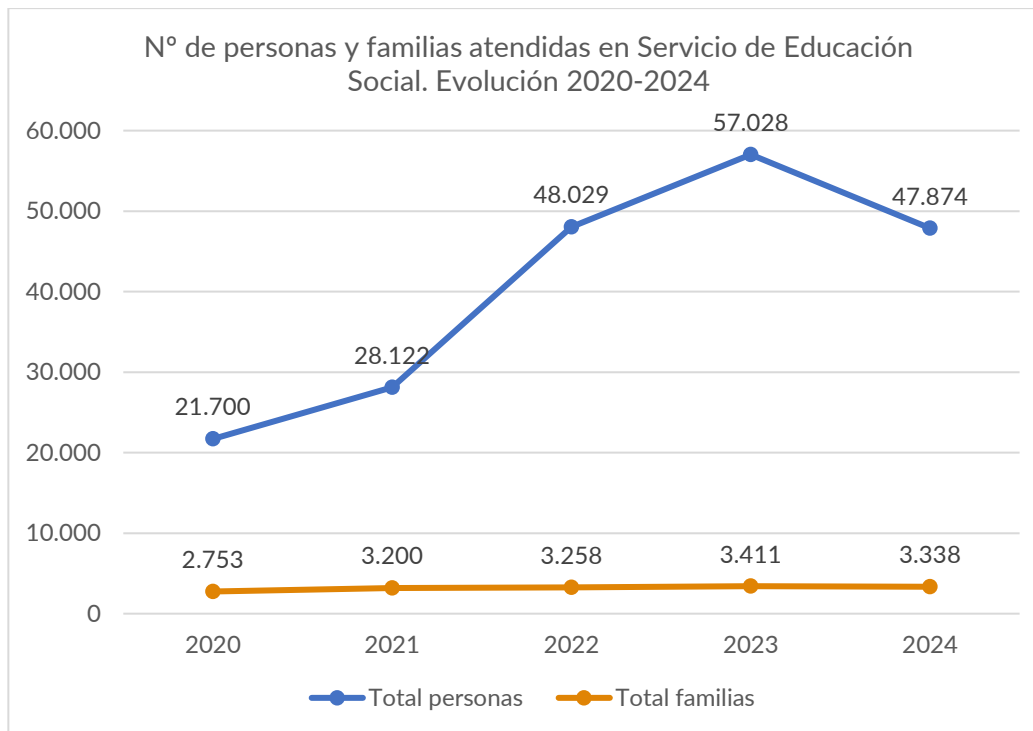
En el año 2024, se ha atendido 47.874 personas, de las cuales 27.818 (58,1%) eran mujeres y 20.056 (41,9%) eran hombres. El volumen de personas atendidas en el servicio de Educación Social sea reducido en un -16,1% respecto al 2023. Este descenso reside en el hecho de que, en el año 2024, no se contabilizó como personas atendidas, en el marco del servicio de atención a menores en su entorno cotidiano, a aquellas personas que visualizaron los contenidos de las cuentas de Instagram del servicio de Educación Social, frente a 2023, que sí se computaron.

Con respecto a la distribución por grupos de edad, el grupo más numeroso es el de adolescencia (23.660), seguido de las personas adultas (12.364). En menor proporción se han atendido a niños y niñas de 0 a 12 años (9.110) y a jóvenes de 18 a 25 años (2.740). Se mantiene la distribución porcentual que implica mayoría de adolescentes y de personas adultas, quienes acumulan el 49,4% y el 25,8%, respectivamente, del volumen de atención del servicio. La nacionalidad predominante es, al igual que en el año 2023, la española (74,7%).

En el año 2024, en el servicio de atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar, se han atendido a 3.338 familias, lo que supone un descenso de un 2,1% de familias respecto al año 2023.

En relación con la tipología familiar, las familias monoparentales alcanzan el 50% del total de las familias atendidas, seguidas de las familias nucleares (29,7%).

**Figura 7.2.2.1 Evolución 2020-2024 del número de personas y familias participantes en el Servicio de Educación Social.**



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

Respecto a los indicadores de riesgo detectados en el desarrollo de la intervención profesional llevada a cabo por los/as educadores/as sociales, destaca la falta de habilidades personales y/o sociales tanto en los niños, niñas y adolescentes (18,3%) como en las familias (20,2%). Respecto a los factores de protección, destaca la buena asistencia escolar (17,7%) y la cobertura de necesidades básicas, tanto en las familias (17,7%) como en los niños, niñas y adolescentes (16%).

**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 2022 y evaluada en marzo de 2024, en la que ha habido un cumplimiento de objetivos del 84,21%. En relación con la satisfacción general del servicio por parte de las personas usuarias del mismo, en 2024, esta ha sido de un 9.3 sobre 10. Al igual que en el año 2023, hay una alta satisfacción general con el servicio de Educación Social. Aspectos como el trato recibido por parte del equipo de profesionales ha sido valorado con una puntuación media de 9,78. La escucha y toma en cuenta de sus opiniones con un 9,68. Y la utilización de un lenguaje claro y comprensible por parte del equipo profesional con un 9,60. El 98,2% de las personas entrevistadas han percibido una mejora en su situación familiar a raíz de la intervención del Servicio de Educación Social.

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

| Programa/ Recurso/ Actuación                      |                      | Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA) Programa para el fortalecimiento de las capacidades de adolescentes y jóvenes y su preparación hacia una vida adulta e independiente. |                           |
|---------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Población a la que se dirige:                     |                      | Adolescentes y jóvenes de 12 a 21 años y de manera excepcional hasta los 23 años.                                                                                                                            |                           |
| Objetivo                                          |                      | Compensar déficits personales, familiares y sociales presentes en adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo o conflicto social.                                                        |                           |
| Número total de personas usuarias en 2024         | 3.983                | Definición de personas usuarias                                                                                                                                                                              | Personas individuales     |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 | 3.983                |                                                                                                                                                                                                              |                           |
| Tasa de cobertura                                 |                      | No procede                                                                                                                                                                                                   |                           |
| Presupuesto en 2024                               | 3.337.257,11 euros   | % ejecutado                                                                                                                                                                                                  | 100% (3.337.257,11 euros) |
| Recurso web                                       | <a href="#">ASPA</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                               | No procede                |
| Principales indicadores de procesos               |                      | ▪ Número de personas atendidas en el Programa ASPA: 3.983 personas                                                                                                                                           |                           |
| Principales indicadores de resultados             |                      | ▪ Grado de satisfacción de los/las adolescentes atendidos/as en el Programa ASPA: 9,33 (escala de 0 a 10)<br>▪ Número de contratos formalizados en el programa en 2024: 1.561                                |                           |

El Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA) desarrolla diversas actuaciones que fortalecen las capacidades de las y los adolescentes y jóvenes a las/os que va dirigido y los prepara hacia una vida adulta e independiente.

El Programa ASPA dispone de 8 centros, organizados en 7 zonas que dan cobertura a toda la ciudad de Madrid. Cuenta con 5 líneas de intervención a través de una metodología flexible de intervención global:

- **Actuaciones de apoyo socioeducativo** para la prevención de situaciones de riesgo social por desatención familiar, entornos urbanos degradados, pobreza desigualdad o discriminación.
- **Actuaciones de apoyo a la autonomía personal y al tránsito a la vida adulta**, especialmente dirigido a adolescentes que se preparan para abandonar el sistema de protección.
- **Actuaciones de apoyo a adolescentes progenitoras/es** favoreciendo su capacitación para el cumplimiento de sus responsabilidades como madres/padres y ofreciendo apoyos que permitan disfrutar de sus propios derechos
- **Actuaciones de prevención de la violencia**, en cualquiera de sus modalidades, incluyendo tanto al autor como a la víctima.
- **Actuaciones de apoyo prelaboral** acompañando en la incorporación laboral como elemento clave para una transición a una vida adulta autónoma.

De estas cinco líneas, la que registra más volumen de atención es la línea de apoyo prelaboral con un 61,7% del total de participantes, siendo estos fundamentalmente mayores de 18 años, seguida por la línea de apoyo socioeducativo, que ha atendido un 23,8% del total de participantes. Respecto a las líneas de actuación de apoyo a jóvenes

progenitoras, prevención de la violencia y a la autonomía personal y tránsito a la vida adulta se han atendido un 6,3%, 6% y un 2,2% del total respectivamente.

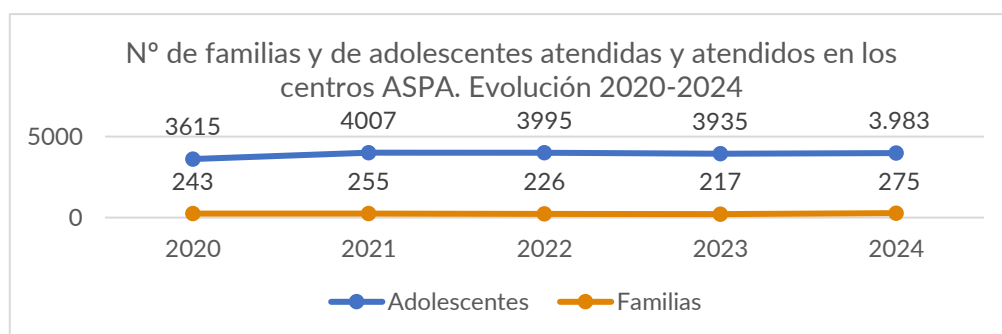
A lo largo del año 2024, los centros ASPA han atendido a un total 3.983 personas. El número de participantes en el programa se mantiene estable desde 2021.

En relación con el acceso al programa, hay que destacar que 1.590 (39,9%) jóvenes proceden de derivaciones realizadas por parte de los centros municipales de servicios sociales y 1.506 (37,8%) acuden por iniciativa propia.

El perfil sociodemográfico de los y las participantes en el programa ha sido similar al de años anteriores: la población española participante ha sido 2.585 personas, lo que supone un 64,9%, mientras que la población extranjera ha sido de 1.398 personas (35,1%). Si diferenciamos por sexo, han sido atendidas 1.987 chicas (49,9%) y 1.996 chicos (50,1%). La franja de edad más numerosa es la formada por participantes con edades comprendidas entre 18 y 20 años, suponiendo un 45,3% del total.

Además de la intervención con adolescentes y jóvenes, desde el Programa ASPA se realiza un trabajo complementario con sus familias, fundamentalmente desde la línea de apoyo socioeducativo. En el año 2024, se ha trabajado con 275 familias. Respecto al perfil de las familias atendidas, predominan las formadas por una mujer con uno o más hijos/as (45,5%). En este trabajo con las familias, se han abordado déficits de habilidades personales y sociales (29,1% de las familias), dificultades de las y los progenitores para aplicar normas y límites (22,2%) y dificultades relacionadas con actitudes violentas (13,5%).

**Figura 7.2.3.1. Evolución 2020-2024 del número de familias y de adolescentes participantes en los centros ASPA.**



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

El programa ASPA también realiza un importante trabajo grupal. En 2024 se han desarrollado 150 actuaciones grupales en las que han participado 3.800 adolescentes y 191 familias. De esas 150 actuaciones orientadas a dotar de una mayor autonomía a las y los jóvenes, las más relevantes han sido destinadas a la adquisición de competencias personales con 56 actuaciones, la capacidad de gestión de un ocio saludable con 38 y adquisición de competencias laborales con 34.

El peso que las actuaciones de apoyo pre-laboral 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 2024 se han formalizado



1.561 contratos, un 6,6% menos que en 2023. Esta disminución tiene que ver con que los contratos realizados han tenido un carácter más estable respecto a los que se hicieron el año pasado. De estos 1.561 contratos, el 48,4% lo han firmado mujeres, disminuyéndose este porcentaje en un 0,4% respecto a 2023. Respecto a los hombres, el porcentaje de contratos formalizados ha sido del 51,6%. Para lograr estos resultados, durante el año 2024 el programa ASPA ha contactado con 308 empresas con las que ha realizado intermediación laboral.

La hostelería ha continuado siendo el sector profesional con mayor proporción de contratos, acumulando el 39,7 del total, le sigue el comercio con el 22,5%.

Con objeto de avanzar hacia un modelo de mejora continua, en los centros ASPA se mide la percepción con el servicio prestado a los/las participantes, tanto a nivel individual como grupal. En 2024, el 91,7% de las personas encuestadas manifestaron sentirse “muy satisfechas” con el servicio recibido.

#### 7.2.4. La Quinta Cocina

| Programa/Recurso/Actuación                        |                     |                                                                                                                                                                         | La quinta Cocina. Proyecto para formar a jóvenes en situación de riesgo de exclusión social como ayudantes de cocina y de camarero/a, favoreciendo su inserción sociolaboral |  |
|---------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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 total de personas usuarias en 2024         | 140                 | Definición de personas usuarias                                                                                                                                         | Personas individuales                                                                                                                                                        |  |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 | 140                 |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              |  |
| Tasa de cobertura                                 | 100%                |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              |  |
| Presupuesto en 2024                               | 499.799,23 euros    | % ejecutado                                                                                                                                                             | 100% (499.799,23 euros)                                                                                                                                                      |  |
| Recurso web                                       | <a href="#">LQC</a> | Redes sociales                                                                                                                                                          | <a href="#">I: Espacioabiertoqm</a><br><a href="#">X: EspacioQM</a>                                                                                                          |  |
| Principales indicadores de procesos               |                     | <ul style="list-style-type: none"><li>% alumnos/as que finalizan la formación teórico-práctica: 73,6%</li><li>Nº de actividades realizadas: 375</li></ul>               |                                                                                                                                                                              |  |
| Principales indicadores de resultados             |                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Grado de satisfacción de los/las alumnas participantes en las ediciones terminadas en el año: 9,32 (escala del 0 al 10)</li></ul> |                                                                                                                                                                              |  |

El proyecto “La Quinta Cocina” tiene por objeto, por un lado, formar a jóvenes, de entre 16 y 23 años, en situación de riesgo de exclusión social como ayudantes de cocina y de camarero/a, favoreciendo su inserción sociolaboral y, por otro, regular la gestión del servicio de cafetería del palacete Quinta de los Molinos. Asimismo, para promover la sostenibilidad se han incorporado en su carta productos de comercio justo, de temporada y de proximidad.

La Cafetería Escuela está gestionada por un equipo multidisciplinar con formación en hostelería y experiencia en la intervención con adolescentes y jóvenes.

Anualmente se realizan 3 ediciones, con un total de 120 plazas. La metodología empleada es la de “aprender haciendo”, lo que facilita la formación y la permanencia de los y las jóvenes que no se han adaptado a otros recursos formativos, y consiste en 4 meses de formación teórico-práctica en las instalaciones de la Quinta de los Molinos y 2 meses de prácticas en restaurantes colaboradores.



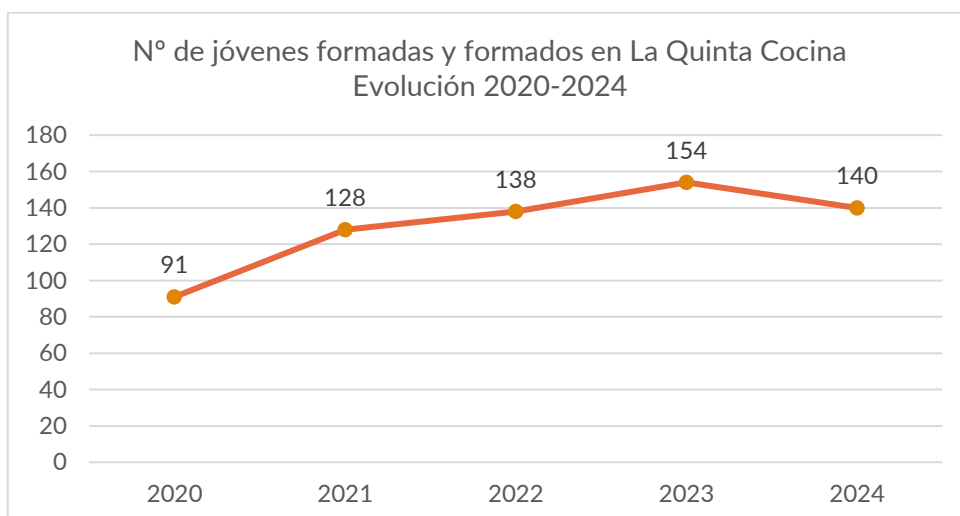
Durante el año 2024, la escuela ha formado a 140 jóvenes en las tres ediciones que se han llevado a cabo.

El acceso de los participantes ha sido mayoritariamente por iniciativa propia, suponiendo un total de 51 participantes (36,4%). Hay que destacar también que 19 participantes han accedido a través de recursos residenciales lo que supone el 13,6%.

En cuanto al perfil de la población participante, los hombres han sido mayoría con un 82,1% del total, frente a las mujeres, con una participación del 17,9%. Así mismo, los participantes de nacionalidad extranjera son mayoría con un 89,3%. Por edades, destaca el grupo de 18 a 23 años con un 67,2%.

Al finalizar la formación y las prácticas se elabora con cada alumno y alumna un plan individualizado de empleabilidad orientado a conseguir su inserción sociolaboral.

Figura 7.2.4.1 Evolución 2020-2024 del número de jóvenes formados y formadas en La Quinta Cocina.



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

La satisfacción global del alumnado con el curso es muy elevada con 9,32 (escala 0 a 10). Aparte de la satisfacción global del curso, dentro del bloque de organización, la valoración de la duración y la organización y el funcionamiento del curso ha sido lo mejor valorado por parte del alumnado con una puntuación media de 9,25 y 9,14 (escala 0 a 10), respectivamente.

### 7.2.5. Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social

| Programa/Recurso/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 situación de grave vulnerabilidad social entre 18 y 23 años, que participen activamente en algún programa de intervención prelaboral o educativa y que se encuentren en situación de calle o en riesgo de estarlo en la ciudad de Madrid, sin una red de apoyo formal o informal y sin recursos personales ni económicos para poder realizar un tránsito a la vida adulta con garantías. |                       |
| Objetivo                                          |               | Proporcionar a jóvenes en situación de grave vulnerabilidad social una respuesta adaptada a sus necesidades específicas que favorezca la cobertura de sus necesidades básicas, como parte de un proceso de intervención global que les facilite un tránsito a la vida adulta adecuado.                                                                                                              |                       |
| Número total de personas usuarias en 2024         | 126           | Definición de personas usuarias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Personas individuales |
| Número de <u>personas</u> únicas usuarias en 2024 | 126           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |
| Tasa de cobertura                                 | No procede    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |
| Presupuesto en 2023                               | 209.000 euros | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100% (209.000 euros)  |
| Recurso web                                       | No procede    | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No procede            |
| Principales indicadores de procesos               |               | Número de jóvenes atendidos en situación de grave vulnerabilidad social: 126                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| Principales indicadores de resultados             |               | Grado de satisfacción de los participantes atendidos en el Programa: 9,60 (escala de 0 a 10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
|                                                   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |

El Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social es desarrollado mediante un convenio subvención nominativa con la Fundación ISOS (Instituto para la Sostenibilidad y la Solidaridad Social). Su finalidad es **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 2024 ha sido el quinto año que se ha llevado a cabo el programa y ha contado con la participación de 126 jóvenes. En el año 2024, al igual que en el 2023, el proyecto ha contado con el servicio de acompañamiento psico-social.

En cuanto al sexo de las personas atendidas, el 51,6% eran mujeres, y el 48,4% eran hombres. Respecto a la nacionalidad, el 57,9% era de nacionalidad española, frente al 42,1%, que era de nacionalidad extranjera.

La procedencia de las personas incorporadas a este programa ha sido diversa: el 60,3% procedía de alojamientos familiares y el 18,3% de una situación de vida autónoma caracterizadas por una gran vulnerabilidad. El 12,7% ya se encontraba en situación de calle y el 8,7% han sido derivados por instituciones.

En el año 2024, de las 126 personas atendidas, 76 han requerido la cobertura de necesidades básicas (excluido el alojamiento), 30 han requerido alojamiento y 93 jóvenes se han beneficiado del servicio de acompañamiento psico-social ofrecido por el programa. Cada participante puede recibir una o varias prestaciones principales.

La satisfacción de las y los participantes con la globalidad del servicio ha sido valorada con una puntuación de 9,60 en una escala de 0 a 10. Los cuestionarios analizados reflejan una alta conformidad con la escucha (10), la comprensión de sus necesidades y la información facilitada, ambas valoradas con un 9,92 de puntuación media.

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

#### 7.2.6. Centros de Atención a la Infancia (CAI)

| Programa/Recurso/Actuación                        |                     | Centros de Atención a la Infancia (CAI)Servicios de atención social especializada de la red municipal de protección a menores en la ciudad de Madrid.                                                                    |                           |
|---------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 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 total de personas usuarias en 2024         | 32.086              | Definición de personas usuarias                                                                                                                                                                                          | Personas individuales     |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 | 32.086              |                                                                                                                                                                                                                          |                           |
| Tasa de cobertura                                 | No procede          |                                                                                                                                                                                                                          |                           |
| Presupuesto en 2024                               | 6.358.695,25 euros  | % ejecutado                                                                                                                                                                                                              | 100% (6.358.695,25 euros) |
| Recurso web                                       | <a href="#">CAI</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                                           | No procede                |
| Principales indicadores de procesos               |                     | Nº total de personas atendidas en CAI: 32.086<br>Nº de personas nuevas atendidas en CAI 2024: 7.841                                                                                                                      |                           |
| Principales indicadores de resultados             |                     | Satisfacción media global personas adultas: 8,51 (escala de 0 a 10)<br>Satisfacción media global adolescentes: 8,36 (escala de 0 a 10)<br>Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,45 (escala de 1 a 5) |                           |

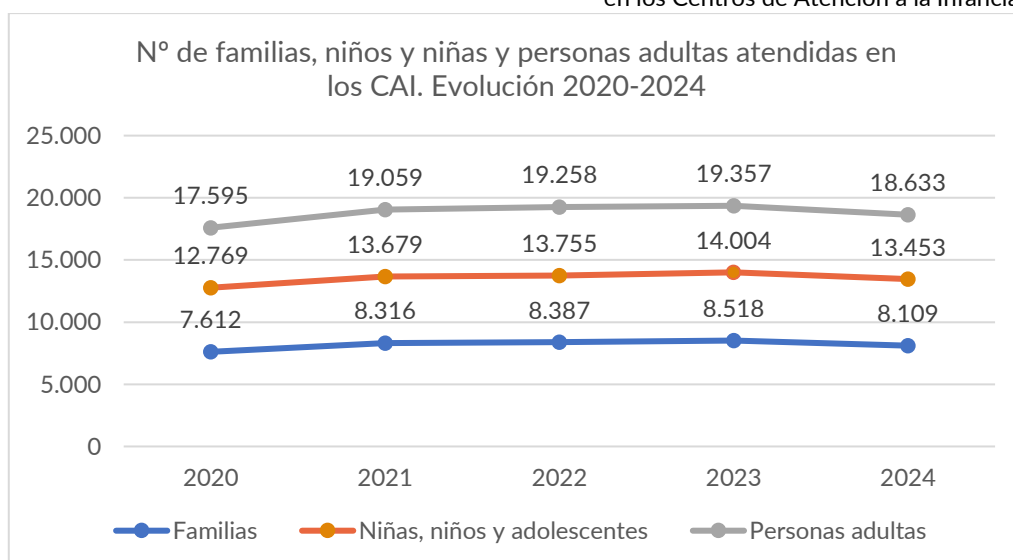
Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los servicios de atención social especializada de la red municipal de protección a menores en la ciudad de Madrid. Tienen como misión específica la valoración y tratamiento de las situaciones de riesgo grave y presunto desamparo de menores de 18 años, y prestan una 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 derivación desde otro servicio, generalmente de los Servicios Sociales de Atención Primaria. También se derivan casos desde la Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia, de los Juzgados de 1ª Instancia, de los Juzgados de violencia sobre la mujer, de la Fiscalía Provincial de Madrid sección menores, de SAMUR-PC y de SAMUR Social.



A lo largo del año 2024, los CAI han atendido a un total de 32.086 personas pertenecientes a 8.109 familias.

Figura 7.2.6.1. Evolución 2020-2024 del número de familias, niños y niñas y personas adultas atendidas en los Centros de Atención a la Infancia.



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

Del total de personas atendidas, 13.453 (41,9%) son menores de 18 años y 18.633 (58,1%), personas adultas. En proporciones similares de las de años anteriores, predomina el grupo de adolescentes de entre 13 y 18 años (42,5%) y, con escasa diferencia, el de niños y niñas de 7 a 12 (34,1%), si bien el grupo de menores de 7 años tiene también una importante representación (23,4%). El grueso de personas adultas se encuentra entre los 36 y los 65 años (58,1%) y los tipos de familias mayoritarias son la nuclear y la monoparental mujer (36,2% y 30%, respectivamente).

Los servicios prestados en los CAI están certificados en su Carta de Servicios, aprobada en 2013, certificada en diciembre de 2022 y evaluada en febrero de 2024, y se dirigen prioritariamente a menores y sus familias, así como a profesionales que trabajan en su ámbito. El 44,5% 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 el servicio de asesoramiento técnico a los profesionales de los recursos que trabajan con los menores y sus familias (19,2% y 25,3%, respectivamente). Del resto destacan el servicio de valoración inicial de situaciones de riesgo en los y las

menores (17,6%), la evaluación de la situación familiar (11,7%) y el tratamiento familiar especializado (11,7%).

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 2024 se han organizado 42 actuaciones y han participado 1.110 personas (60 grupos y 1.146 participantes en 2023).

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 2024 la satisfacción general con el servicio prestado ha sido elevada: el grupo de personas adultas ha manifestado sentirse muy satisfecho o satisfecha en un 84,1%; el grupo de jóvenes en un 82,1%; mientras que los niños y niñas se han sentido muy satisfechos/as en un 93,9%.

#### 7.2.7. Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |                           |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Programa/Recurso/Actuación                        | Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar Programa que 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. |                                                                                                                                                                                                                          |                           |
| 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 total de personas usuarias en 2024         | 1.592                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Definición de personas usuarias                                                                                                                                                                                          | Personas individuales     |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 | 1.592                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                          |                           |
| Tasa de cobertura                                 | No procede                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                          |                           |
| Presupuesto en 2024                               | 1.094.226,86 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                              | % ejecutado                                                                                                                                                                                                              | 100% (1.094.226,86 euros) |
| Recurso web                                       | <a href="#">CAI</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Redes sociales                                                                                                                                                                                                           | <b>No procede</b>         |
| Principales indicadores de procesos               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nº niños, niñas y adolescentes atendidas/os: 722                                                                                                                                                                         |                           |
| Principales indicadores de resultados             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Satisfacción media global personas adultas: 9,33 (escala de 0 a 10)<br>Satisfacción media global adolescentes: 9,57 (escala de 0 a 10)<br>Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,60 (escala de 1 a 5) |                           |

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 en situación de riesgo grave y presunto desamparo 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 idoneidad y del seguimiento de las y 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 2024 se ha atendido a un total de 1.592 personas pertenecientes a 424 familias (476 en 2023 y 507 en 2022).

Entre el grupo de personas adultas (870) predominan las mujeres frente a los hombres (59,3% y 40,7%, respectivamente), mientras que en el de niños, niñas y adolescentes (722) la distribución por sexo es más paritaria (48,8% de mujeres y 51,2% 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 50,8%). Los tíos o tías son los siguientes familiares acogedores con más representación en el programa (24,3% de media).

#### 7.2.8. Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada

| Programa/Recurso/Actuación                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada.                                                    |                         |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Población a la que se dirige:                     | Niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados y jóvenes que finalizaron medidas de protección a la infancia por cumplimiento de la mayoría de edad o que han llegado procedentes de otros países en las mismas circunstancias y se encuentran en situación de calle hasta los 23 años de edad.                           |                                                                                                                                                 |                         |
| Objetivo                                          | Acompañamiento, orientación y asesoramiento en el proceso de adaptación de los menores no acompañados y mayores de edad extutelados, en su nuevo entorno de convivencia, apoyándoles en la adquisición de hábitos saludables, rutinas diarias, así como el aprendizaje o mejora de competencias personales para la integración. |                                                                                                                                                 |                         |
| Número total de personas usuarias en 2024         | 211                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Definición de personas usuarias                                                                                                                 | Personas individuales   |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 | 211                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                 |                         |
| Tasa de cobertura                                 | No procede                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |                         |
| Presupuesto en 2024                               | 349.148,00 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | % ejecutado                                                                                                                                     | 100% (349.148,00 euros) |
| Recurso web                                       | No procede                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Redes sociales                                                                                                                                  | No procede              |
| Principales indicadores de procesos               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -Nº de jóvenes extuteladas/os atendidas/os: 211<br>Nº de actuaciones con menores no acompañadas/os: 3.529                                       |                         |
| Principales indicadores de resultados             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -Nº de horas de mediación realizadas con menores: 1.834 (meta: 1.640).<br>-Nº de horas realizadas con jóvenes extutelados: 4.416 (meta: 3.630). |                         |

El Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada interviene con menores no acompañadas/os y mayores de edad extuteladas/os, en su nuevo entorno de convivencia, apoyándoles en la adquisición de hábitos saludables, rutinas diarias, así como el aprendizaje o mejora de competencias personales para la integración. 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 2024 han participado en el proyecto 211 jóvenes extuteladas/os y se han llevado a cabo 3.529 actuaciones con menores no acompañadas/os.

Por sexo, predominan los hombres en ambos grupos de edad. Del total de jóvenes extuteladas/os atendidas y atendidos el 95,3% han sido hombres frente al 4,7% de mujeres. De las actuaciones con menores no acompañadas/os el 91,9% han estado dirigidas a hombres y el 8,1% a mujeres.

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, la interacción directa con los menores en las inmediaciones de las residencias de primera acogida y espacio abierto, la sensibilización para el conocimiento mutuo, los nexos de unión de cada cultura y el apoyo del proyecto a los entornos de actuación y el número de mediaciones con agentes externos, jóvenes y vecindario para el equilibrio de la convivencia en los enclaves.

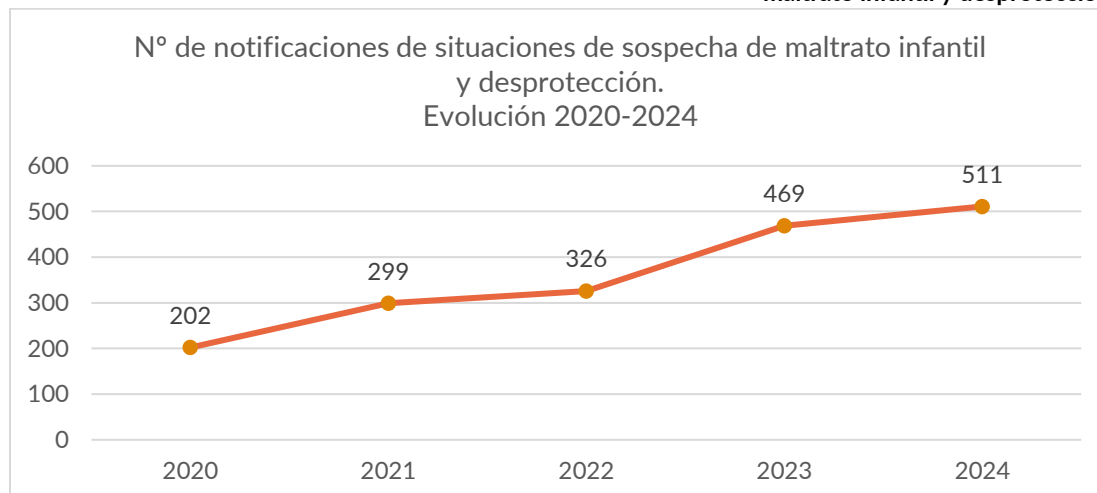
### 7.3. COLABORACIÓN CON SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL Y SAMUR SOCIAL

| Programa/Recurso/Actuación                        |            | Sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.                                                                                                                                                                                                                  |                       |
|---------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Población a la que se dirige:                     |            | Niñas, niños y adolescentes con sospecha de situaciones de violencia en el municipio de Madrid.                                                                                                                                                                                                           |                       |
| Objetivo                                          |            | Dar respuesta a la obligación de notificar, así como a la obligación de investigar, valorar e intervenir por parte de los servicios sociales, tal y como se recoge en el artículo 43 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de julio, de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia. |                       |
| Número total de personas usuarias en 2024         | 511        | Definición de personas usuarias                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personas individuales |
| Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2024 | 511        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| Tasa de cobertura                                 | No procede |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| Presupuesto en 2024                               | No procede | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                               | No procede            |
| Principales indicadores de procesos (             |            | Nº de informes recibidos: 511                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| Principales indicadores de resultados             |            | Nº de notificaciones derivadas a los Servicios Sociales Municipales: 468                                                                                                                                                                                                                                  |                       |

El sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección asegura la valoración y atención social de las niñas, niños y adolescentes a partir de la colaboración de los servicios notificantes, SAMUR-PC y SAMUR Social, y el Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia, receptor de la información. Este último es el responsable de valorar las situaciones descritas y remitir las notificaciones al Departamento de Atención Social Primaria del distrito correspondiente y, si procede, al Centro de Atención a la Infancia de referencia. Es en el ejercicio de esta función cuando se desestimó trasladar una notificación a los Servicios Sociales Municipales, por no detectarse riesgo de desprotección.

Durante el año 2024, se recibieron 511 notificaciones, 42 más que las recibidas en 2023. La mayor parte de las notificaciones recibidas son de menores residentes en el municipio de Madrid y suponen el 96,1% del total.

**Figura 7.2.9.1. Evolución 2020 - 2024 del número de notificaciones de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.**



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

En relación con el perfil de la población atendida en el año 2024, la mayoría de las notificaciones son de niñas y adolescentes chicas con un 57,3%. El grupo de edad con mayor número de notificaciones es el comprendido entre la franja de edad de los 12 y 18 años, con un 50,7%. En cuanto a la nacionalidad de los y las menores, la mayoría son de nacionalidad española, con el 58,1%.

En cuanto a la tipología del maltrato detectado por SAMUR PC y SAMUR Social, destaca la sospecha de maltrato emocional y físico con un 39,3% y 33,2%, respectivamente, seguido de los casos de negligencia con un total del 20,3%. En menor medida, se han detectado casos de abuso sexual, el 4,9% y de abandono, 2,3%. El maltrato fue ejercido por parte de la madre en el 35,4% de los casos, por parte del padre en el 26% y de ambos progenitores en el 25,4%.

Entre las situaciones de especial dificultad que se detectan en las familias y que afectan a los menores, destacan: la conflictividad familiar tras separación (31,5%); la responsabilidad familiar no compartida (31,1%); la intoxicación etílica o de drogas por parte de progenitoras/es o cuidadoras/es (16,4%) y la violencia de género, (15,9%). En el 30,7% de los casos notificados, se ha realizado el traslado del o la menor al centro hospitalario o al centro de acogida.

Este año los centros escolares son los/as que han detectado un mayor número de situaciones de maltrato en la infancia y la adolescencia abarcando el 47,7% del total de notificaciones. Es destacable también el papel que ocupan en la detección la policía municipal (10,8%), la policía nacional (9,4%) y las/os familiares (9,4%).

En cuanto al lugar de atención de los y las menores, se produce principalmente en los propios centros escolares con un total del 49,9% de las intervenciones. Le siguen las realizadas en el domicilio familiar con un 17,6% del total y en la calle con el 16,8% de las notificaciones.

## 7.4. COORDINACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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, Familia y Fomento de la Natalidad dentro de la estructura de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, y, por otro lado, con el Consejo de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, el Consejo de Área y los Consejos Locales de Derechos de la Infancia y la Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid.

- **Coordinación con el Área de Protección del Menor de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la 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, Familia y Fomento de la Natalidad, a través de Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia, quien asume las medidas de protección de las y los menores desprotegidos/os; ***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 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.*** Se trata del órgano técnico, colegiado y permanente de valoración de las situaciones de riesgo social, desamparo o conflicto con la Ley en que pueden encontrarse las niñas, niños o adolescentes, así como para la coordinación y seguimiento de las actuaciones que se derivan de dichas situaciones.

Según los últimos datos disponibles, en el año 2024, la Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia adoptó 413 medidas de protección, de las cuales el 55,2% fueron tutelas y el 44,8%, guardas. En el caso de las medidas de guarda, en el 90,8% de las situaciones el ejercicio de esta se lleva a cabo mediante acogimiento residencial, mientras que en las tutelas el acogimiento residencial desciende al 38,6%.

En general, el acogimiento residencial afecta a 6 de cada 10 niños o niñas con medida de protección.

El número de medidas adoptadas en 2024 supone un descenso del -6,1% (27 menos) respecto a las adoptadas en 2023.

Una mirada global a las medidas de protección nos da el dato total de 1.700 medidas activas a 30 de diciembre de 2024. Las medidas de tutela abarcan la gran mayoría con un 92,8%, las de guarda ocupan el segundo lugar con un 5,2% y, en tercer lugar, los casos en que todavía subsiste, las medidas de promoción de acogimiento (2,1%).

- **Consejos de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid**

Los Consejos de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid se configuran como órganos colegiados de coordinación y colaboración entre las distintas Administraciones públicas y las entidades del tercer sector de acción social en materia de infancia y adolescencia en la Comunidad de Madrid.

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

Durante el año 2024, los tres Consejos han continuado el desarrollo de las funciones que les son propias. Los Consejos Locales de Derechos de la Infancia y la Adolescencia han realizado 32 sesiones plenarias en 12 distritos, dato, algo superior al de 2023 (30 sesiones y 13 distritos).

El Consejo de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia, por su parte, **no celebró sesión plenaria en 2024. La última se celebró el 23 de junio de 2021.**

## 7.5. ACTUACIONES TRANSVERSALES A LAS MATERIAS DE FAMILIA E INFANCIA

Adicional al conjunto de recursos que forman la cartera de servicios de la Dirección General de Familia e Infancia y que se han expuesto en los puntos anteriores, la línea de Subvención 1 de “Parentalidad y Desarrollo Positivo de la Infancia y la Juventud” del Plan Estratégico de Subvenciones 2022-2024, permite la **convocatoria pública a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos sociales de familia, infancia y adolescencia, y de apoyo y fomento de la natalidad y de adopción de medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral.**

Tanto las convocatorias públicas de subvenciones como los convenios expuestos a lo largo de los dos bloques anteriores de esta memoria, están ligados a la **voluntad municipal de fomentar la cooperación con entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro en relación con los programas de acción social** en materia de familia, infancia y adolescencia; y de apoyo y fomento de la natalidad y conciliación de la vida familiar y laboral, y **su finalidad es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales** según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones (en adelante, PES) del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad para el periodo 2022-2024.

El objetivo estratégico del Plan Estratégico de Subvenciones 2022-2024 que se desarrolla a través de esta línea de actuación es el siguiente:

- ***“Promover la autonomía de los jóvenes y 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”***

En la **convocatoria pública para proyectos sociales en materia de Familia, Infancia y Adolescencia en 2024** se ha subvencionado a un total de 86 entidades con un importe de 1.807.583,46 euros lo que supone un aumento del +63,3% de la cantidad concedida en 2023. Respecto al año anterior se ha dado un aumento muy considerable en la población beneficiaria de las subvenciones concedidas: 53,7% en el número de familias y del 57,3% en el número de niñas, niños y adolescentes atendidas y atendidos.

En la **convocatoria pública para proyectos dirigidos a apoyar y fomentar la natalidad y adoptar medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral en 2024** se ha subvencionado a un total de se han subvencionado a 3 entidades que atienden a un total de 1.184 niñas, niños y adolescentes y 1.114 familias con un importe de 135.644,67 euros.

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 Familia e Infancia **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: <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>                                                                                                                                                                          |
| Canal telefónico | Teléfono Línea Madrid:<br>010 (914 800 010 desde fuera de la ciudad y con el prefijo 34 si llama desde fuera de España).<br><b>900 111 065</b> , si usted es una persona <b>mayor de 65 años</b> .                                       |
| Canal presencial | Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.<br>Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.<br>Oficinas del Registro municipal.<br>Registros de otras Administraciones Públicas y demás formas previstas en la Ley 39/2015. |

En el año 2024, el SYR ha registrado 131 entradas relativas a los servicios del ámbito de la familia y de la infancia y adolescencia (83 más que en 2023).

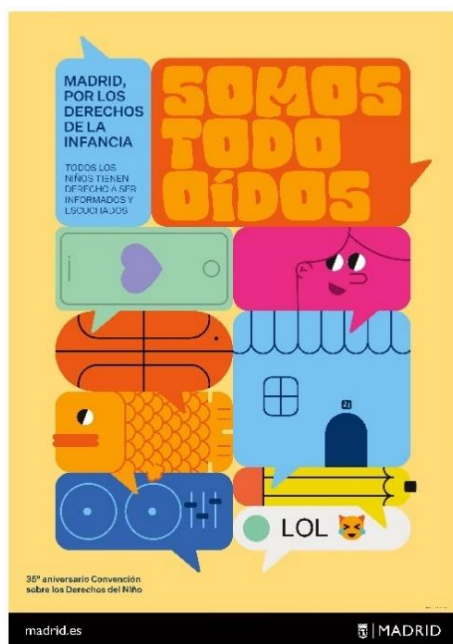
Aunque no es desdeñable el porcentaje de felicitaciones recibidas (8,4%), lo cierto es que la mayor parte de las personas han utilizado el Sistema para hacer llegar al Ayuntamiento de Madrid sus reclamaciones (84%). Y el resto, 6,9% han sido sugerencias, y 1 ha sido inadmitida por reiterativa.

Los servicios que más entradas han recibido durante 2024 han sido Casa Grande, Centros de Atención a la Infancia (CAI) y Centros de Apoyo a las Familias (CAF), abarcando el 83,2% del total.

En Casa Grande, el 90,9% han sido reclamaciones. En los CAI, el 93,8%. Y en los CAF, el 43,8% (el 50% han sido felicitaciones).

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 la familia.

A lo largo de 2024 se ha realizado el estudio ***Familias, Infancia y adolescencia en la ciudad de Madrid. Informe de situación 2023***, que pretende generar conocimiento acerca de la situación de estos grupos etarios, y sus familias, con el objetivo de repercutir en la eficacia y eficiencia de las estructuras de gestión y de aportar claves que favorezcan la planificación. El informe aborda las diferentes esferas sociales que, en su conjunto, pretenden configurar una visión holística de la realidad de este segmento poblacional en la ciudad de Madrid.



Otra de las líneas de análisis e investigación es la ***medición de la satisfacción de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios de la Subdirección general de Familia e Infancia***. Es una práctica habitual de la mayor parte de centros y programas medir anualmente la percepción de las personas usuarias con los servicios prestados, lo que permite obtener información de gran valía que repercute en la mejora continua de nuestros servicios. En todos los cuestionarios se incorporan preguntas abiertas, las cuales aportan una información cualitativa que complementa la indispensable cuantitativa. Desde 2021, además, muchas de las encuestas de satisfacción se gestionan de manera online desde la Subdirección General de Familia e Infancia abarcando ya en total cuestionarios de 12 servicios (Servicio de Educación Social, Centros

de Día Infantiles, SERCAF-Menores, ASPA, La Quinta Cocina, Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad



Social, Centros de Apoyo a las Familias, Puntos de Encuentro Familiar, Casa Grande, el Servicio de Participación de la Infancia y la Adolescencia, los Centros de Atención a la Infancia y el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar).

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 2024, 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, y de la celebración de su ***35º aniversario***, durante los días 18 al 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 2024 han puesto el acento en el ***derecho a ser informados y escuchados***.

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 7 de mayo de 2024 se celebró el 7º Pleno Adolescente del Ayuntamiento de Madrid, contando con la participación de adolescentes de entre 13 y 17 años***. Además, ***el 20 de noviembre de 2024***, tuvo lugar, el ***13º Pleno Infantil del Ayuntamiento de Madrid*** dirigido a niñas y niños de entre 6 y 12 años. Ambos con representación de todos los grupos políticos y la presidencia del delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

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. ***En junio de 2021 Madrid vuelve a renovar este reconocimiento***. Con este sello, el municipio acredita su modelo de gestión en materia de infancia y adolescencia, un modelo caracterizado por la participación, planificación, coordinación y continuidad.

## 7.6. REFLEXIONES FINALES / LÍNEAS FUTURAS

El Ayuntamiento de Madrid, a través de estos objetivos y proyectos, asume el compromiso de continuar desarrollando estrategias relacionadas con el bienestar de la infancia y la adolescencia, defendiendo sus derechos, fomentando su participación y haciendo, en definitiva, de Madrid una ciudad habitable para toda su ciudadanía, en especial, para las y los más jóvenes.





# BLOQUE VIII. EDUCACIÓN

[ÍNDICE](#)

## BLOQUE VIII. EDUCACIÓN

---

### 8.1. INTRODUCCIÓN

### 8.2. PROGRAMAS

- 8.2.1 Red Municipal de Escuelas Infantiles
- 8.2.2 Residencia Internado de San Ildefonso
- 8.2.3 Programa de Prevención y control del absentismo escolar
- 8.2.4 Programa de Apoyo psicoeducativo
- 8.2.5 Programa de Apoyo y refuerzo escolar
- 8.2.6 Programa “Madrid, un libro abierto
- 8.2.7 Programa Centros abiertos en inglés
- 8.2.8 Programa Centros Abiertos Especiales
- 8.2.9 Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad
- 8.2.10 Escuelas municipales especializadas/sectoriales

### 8.3 ANEXO: EDUCACIÓN

- 8.3.1 Red de Escuelas Infantiles Municipales del Ayuntamiento de Madrid
- 8.3.2 Conferencias y exposiciones en la Escuela de Cerámica de la Moncloa

## BLOQUE VIII. EDUCACIÓN

### 8.1.INTRODUCCIÓN

La actuación municipal en materia de educación, desarrollada por la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado (según el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad), tiene como objetivo establecer los criterios y proporcionar los medios necesarios para garantizar la participación municipal en la planificación e implementación de las políticas educativas de la ciudad. Esto se logra mediante el contacto y la colaboración con otras administraciones y organismos públicos y privados que desempeñan sus competencias en este ámbito.

Las líneas de trabajo implementadas se enfocan, por un lado, en la creación y conservación de centros educativos públicos, en coordinación con los distritos, la participación en el control del absentismo escolar y el impulso de proyectos que favorezcan la escolarización temprana de los menores de 0 a 3 años (Escuelas Infantiles Municipales y becas para escuelas privadas).

Además, se desarrollan otras iniciativas con el objetivo de programar actividades y servicios complementarios a la enseñanza, como el programa "Madrid, un Libro Abierto". Por otro lado, se lleva a cabo la planificación y gestión de los centros de enseñanzas artísticas (Escuelas de Música y Danza, Arte Dramático, Cerámica) y de la Residencia Internado San Ildefonso.

### 8.2.PROGRAMAS

#### 8.2.1. Red Municipal de Escuelas infantiles

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 74 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 8.536 plazas para niños y niñas de 0 a 3 años. En el **Anexo 8.3.1.** de este documento se puede encontrar una lista de todas las escuelas infantiles municipales del Ayuntamiento de Madrid con sus plazas ofertadas por distrito.

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 de 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.

| Programa/Recurso/Actuación                       |                                                                                        | Especificar el nombre del Programa o actividad desarrollada                                                                                                                                                                                        |                         |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| ¿Tiene carta de Servicios? SI                    |                                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                |                         |
| Población a la que se dirige:                    |                                                                                        | Niñas y niños cuyas edades correspondan a los niveles de primer ciclo de educación (0 a 3 años).                                                                                                                                                   |                         |
| Objetivo                                         |                                                                                        | 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. |                         |
| N.º de atenciones realizadas 2024 (total).       |                                                                                        | 8.536                                                                                                                                                                                                                                              |                         |
| N.º personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                                        | 8.536                                                                                                                                                                                                                                              |                         |
| N.º centros/ plazas en 2024                      |                                                                                        | 74 centros / 8.536 plazas                                                                                                                                                                                                                          |                         |
| Tasa de cobertura.                               |                                                                                        | 100 % Plazas ocupadas, contando en la mayoría con lista de espera. 51% de las plazas ocupadas por niñas y 49 % ocupadas por niños.                                                                                                                 |                         |
| Plazas ofertadas en 2024                         |                                                                                        | 4.157 plazas de las cuales 3.167 correspondían al cupo ordinario y 990 al cupo de necesidades educativas especiales.                                                                                                                               |                         |
| Presupuesto 2024                                 | en                                                                                     | 7.000.371 €                                                                                                                                                                                                                                        | % ejecutado 83,75 %     |
| Recurso web                                      | <a href="http://www.madrid.es/escuelasinfantiles">www.madrid.es/escuelasinfantiles</a> |                                                                                                                                                                                                                                                    | Perfiles redes sociales |
| Principales indicadores de procesos              |                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N.º de niños y niñas: 8.536</li> <li>- N.º de escuelas infantiles: 74 centros</li> </ul>                                                                                                                  |                         |
| Principales resultados                           | indicadores de                                                                         | Grado de satisfacción de los usuarios: muy alto (87,88% valoraciones por encima de 8).                                                                                                                                                             |                         |

A partir de enero de 2024 entran en funcionamiento dos nuevas unidades en la escuela infantil el Duende del distrito de Centro ampliando la oferta de plazas totales con 29 plazas más. Y en el transcurso del año, se han llevado a cabo las obras de construcción de una nueva escuela infantil, en el distrito de Tetuán, “María Moliner” que ha entrado en funcionamiento durante el mes de enero de 2025.

En el ámbito pedagógico las líneas generales han sido:

- De actuación en las escuelas infantiles: acompañamiento en pareja educativa, acogida respetuosa, cuidados de calidad, atención a la diversidad, colaboración con las familias, cuidado de espacios y materiales, modelo educativo inclusivo.
- Alimentación saludable y sostenible: desde el departamento de educación infantil se sigue trabajando en acciones de sensibilización para el fomento de una alimentación saludable y sostenible basadas en la guía para escuelas infantiles de “Alimentación saludable y sostenible en la primera infancia” publicada en 2023 y cuyo método de trabajo ya está plenamente instaurado en las escuelas. También, en 2024 se ha continuado trabajando en el proyecto de colaboración con la Universidad de Alcalá denominado “School Food for Change” para la mejora de la

calidad de la alimentación en los centros escolares, avanzando en los distintos ámbitos de actuación que abarca el proyecto.

- Acompañamiento y supervisión de las escuelas infantiles.
- Proyectos intervención en patios: en colaboración con los Distritos, se han llevado a cabo proyectos de remodelación en varios patios escolares.
- Trabajo por procesos: hemos iniciado el trabajo con un enfoque de sistema de gestión de la calidad, basado en la mejora continua por lo que se han desarrollado los diferentes procesos que recogen las líneas de actuación que se trabajan día a día tanto en las escuelas infantiles como en el departamento de educación infantil.

Además, en mayo de 2024 el departamento de educación infantil participó en el encuentro europeo celebrado en Gante: "Learning event in Ghent "Municipal Strategies to Social Inclusion & Child Guarantee Implementation" organizado por EUROCITIES, en el que distintas ciudades europeas pudieron exponer su método de trabajo en lo relativo a educación de la primera infancia.

Desde la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado, con el objetivo de fomentar la escolarización temprana y dar la mayor cobertura posible a las demandas de plazas públicas en escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid, se puso en marcha una línea de ayudas para aquellas familias que no hubieran podido obtener plaza en la Red Municipal de Escuelas Infantiles, que se inició en el curso 2019-2020 y que se ha mantenido en el 2024 alcanzando una mayor proyección y estableciéndose como un pilar más de apoyo a las familias, facilitando la escolarización de los niños y niñas de 0 a 3 años en escuelas privadas. Para el curso escolar 2024-2025 Se han introducido una serie de modificaciones en las ayudas para mejorar esta opción alternativa de escolarización a familias de rentas más desfavorecidas y con mayores necesidades de conciliación. Estas han sido las siguientes:

- Incremento del presupuesto destinado a la convocatoria en 500.000 euros, lo que supone un 13,51% más que el curso anterior.
- Subida de los importes mensuales destinados a la ayuda en una media del 12,67%.
- Desvinculación del proceso de admisión de la escuela pública, lo que favorece la libertad de elección y mejora el proceso para las familias, pudiendo optar por la alternativa que más les convenga según sus necesidades.

A fecha de redacción de esta memoria, el proceso 2024/2025 se encuentra pendiente de resolución y se han recibido 9.788 solicitudes. Asimismo, se ha adelantado la convocatoria para el curso 2025/2026 con el objeto de favorecer que las familias conozcan si son beneficiarios de la ayuda antes del comienzo del curso y no tengan que adelantar importes.

La Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas Infantiles creada el 29 de diciembre de 2021, ya se encuentra plenamente instaurada con evaluaciones periódicas, habiendo realizado la evaluación anual el 13 de marzo de



2024, no obstante, a finales de 2024 se ha publicado el informe de la encuesta de satisfacción de las familias sobre los servicios que prestan las escuelas infantiles municipales, en el que se reflejan unos resultados muy favorables.

Asimismo, en noviembre de 2024, La Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas Infantiles ha obtenido el Certificado de implantación de Carta de Servicios conforme a la norma UNE 93200:2008, de Requisitos Mínimos para Cartas de Servicios respecto a su contenido, proceso de elaboración, seguimiento y revisión.

Siguiendo la línea de trabajo establecida por el Servicio de Calidad del Ayuntamiento de Madrid, ha comenzado a instaurarse el Trabajo por procesos en la red municipal de escuelas infantiles y en el departamento de educación infantil.

Este trabajo se ha elaborado realizando el mapa de procesos, así como los flujogramas de las diferentes líneas de actuación recogidas en la Carta de Servicios. En estos flujogramas se recogen los diferentes pasos a seguir en cada uno de los procesos y los diferentes indicadores que se deben recoger, para una mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por las escuelas infantiles municipales.

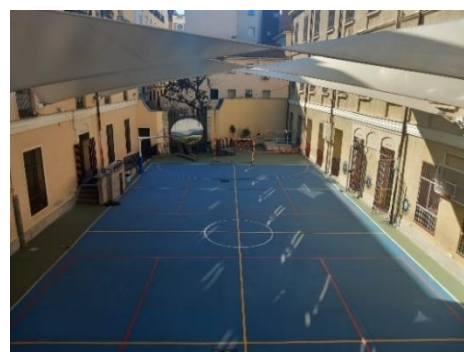
### 8.2.2. Residencia Internado de San Ildefonso

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. Se trata de una institución que cuenta con una larga tradición en el cuidado y la educación de la infancia de la ciudad de Madrid. Desde sus orígenes, en el siglo XV, ha estado vinculada al municipio, y si bien a lo largo de los años se ha ido adaptando a las necesidades de los diferentes momentos históricos, su acción socioeducativa se ha desarrollado de manera continuada en el tiempo. La institución está vinculada a la Lotería Nacional desde el año 1771, dándole una especial repercusión popular y social, no sólo en la ciudad sino en todo el país. La participación de niñas y niños en dicha actividad está regulada mediante convenios de colaboración en los que el objetivo principal se dirige a promover el desarrollo integral de los residentes.

| Programa/Recurso/Actuación                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Residencia Internado San Ildefonso                                                                                                                                                                                         |                                |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Población a la que se dirige:</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Menores entre 6 y 14 años, escolarizados entre 1º de Educación primaria y 2º de ESO. Preferentemente residentes en el municipio de Madrid                                                                                  |                                |
| <b>Objetivo</b>                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Acoger, educar y atender a menores cuyas familias, por razones económicas, laborales o sociofamiliares, no pueden atenderles temporalmente.                                                                                |                                |
| <b>Nº de atenciones realizadas 2024 (total)</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 54                                                                                                                                                                                                                         |                                |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 54                                                                                                                                                                                                                         |                                |
| <b>Nº centros/ plazas en 2024</b>                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1 centro/60 plazas                                                                                                                                                                                                         |                                |
| <b>Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 90% (45% niños y 45%niñas) Se han cubierto las plazas ofertadas en los casos que se ha estimado que cumplen el perfil.                                                                                                     |                                |
| <b>Plazas ofertadas en 2024</b>                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 12                                                                                                                                                                                                                         |                                |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                                             | 539.816 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>% ejecutado</b>                                                                                                                                                                                                         | 43,83%                         |
| <b>Recurso web</b>                                                     | <a href="https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Destacamos/Residencia-Internado-San-Ildefonso/?vgnextfmt=default&amp;vgnextoid=2c3b9ef70331b010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&amp;vgnextchannel=1435456cc89d8010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD">https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Destacamos/Residencia-Internado-San-Ildefonso/?vgnextfmt=default&amp;vgnextoid=2c3b9ef70331b010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&amp;vgnextchannel=1435456cc89d8010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD</a> |                                                                                                                                                                                                                            | <b>Perfiles redes sociales</b> |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador 1 Nº menores atendidos: 54 (27 niñas y 27 niños).</li> <li>Indicador 2: Nº Familias usuarias: 42</li> </ul>                                                               |                                |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Grado de satisfacción de los usuarios:<br>Indicador 1: Porcentaje de menores que valoran el trato recibido como positivo: 90,9%.<br>Indicador 2: Porcentaje de familias que valoran el trato recibido como positivo: 100%. |                                |

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.

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.





La última evaluación se ha realizado en febrero del 2024 publicándose los resultados en: madrid.es, en Ayre y en el Portal de Transparencia. En noviembre ha tenido lugar la renovación del sello de calidad.

En la actualidad, se perfila como un centro singular, de apoyo y no de sustitución, a las familias cuyas circunstancias económicas y sociales requieren una ayuda temporal en la crianza de sus hijos e hijas, asumiendo su atención socioeducativa, creando y planificando un marco adecuado que asegure las condiciones óptimas para su desarrollo y socialización.



En el curso 2023-2024 los **servicios prestados**, en líneas generales, han estado dirigidos a:

- La **atención socioeducativa integral de los menores**, mediante las actuaciones de:
  - Disponer la vida cotidiana del centro de modo que proporcione experiencias de vida normalizadas, planificando y desarrollando las experiencias educativas necesarias y creando un espacio de convivencia confortable, acogedor, cálido y seguro.
  - Atender de manera individualizada en un marco educativo y afectivo que cubra las necesidades de los menores en función de sus características y momento evolutivo.
  - Gestionar la admisión y acogida de las nuevas incorporaciones.
  - Mantener una estrecha relación con la comunidad:
    - Escolarizar en los centros educativos de la zona y coordinarse con ellos.
    - Participar en actividades socioculturales, y de ocio y tiempo libre.
  - Promover su participación en las decisiones que les afectan y en la vida del centro como objetivo educativo.
  - Apoyar en el proceso de aprendizaje y en el acceso al conocimiento y la cultura.

- Organizar la salida definitiva de la residencia de las niñas, niños y adolescentes de manera adecuada en función de los progresos alcanzados y criterios previamente establecidos.
- La atención a las familias, mediante las actuaciones de:
  - Mantener una comunicación abierta con la familia sobre el estado y evolución de sus hijos e hijas, favoreciendo los vínculos familiares y promoviendo el apoyo necesario, así como su implicación en el proceso educativo.
  - Fomentar su participación en las decisiones que les afectan a los menores.
  - Hacer un seguimiento periódico por parte del equipo psicosocial sobre la evolución de la situación familiar y de los compromisos adquiridos por ella.
  - Coordinar con organismos e instituciones implicadas en la vida de las niñas, niños y adolescentes con el objeto de impulsar criterios comunes y actuaciones integrales.
  - Promocionar la reincorporación familiar de las niñas, niños y adolescentes lo antes posible, salvo que su interés superior aconseje la permanencia en la Residencia.
- El cuidado y promoción de la salud y bienestar, mediante las actuaciones de:
  - Proporcionar unas condiciones saludables para el desarrollo de los residentes: alimentación saludable, higiene, horarios y ritmos de vida.
  - Enseñar hábitos saludables y concienciar sobre aquellos no saludables, de manera individual y grupal.
  - Detectar problemas de salud físicos o psíquicos y derivar para su tratamiento.
  - Implicar a las familias en la prevención y promoción de la salud.

Estos servicios prestados se basan en los **principios educativos** de:

- Respeto por los derechos individuales y colectivos reconocidos a las niñas, niños y adolescentes en el ordenamiento jurídico vigente.
- Integración de la perspectiva de género, promoviendo la igualdad real y efectiva de mujeres y hombres y la eliminación de desigualdades por razón de sexo.
- Preservación de la identidad, cultura, religión, convicciones, orientación e identidad sexual o idioma de la niña, niño o adolescente, así como su no discriminación por estas o cualesquiera otras condiciones, incluida la diversidad funcional, garantizando el desarrollo armónico de su personalidad.

Por otro lado, se han realizado coordinaciones con los distintos profesionales de los Centros de Servicios Sociales y Centros de Atención a la Infancia (CAI) de los casos que se encuentran en intervención, así como con Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOEP), Tutoras/es y Equipos Directivos de los Centros Educativos en los que se encuentran escolarizados los menores.

### 8.2.3. Programa de prevención y control del absentismo escolar

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. Para su desarrollo en el municipio de Madrid, se firmó en 2001 un convenio de colaboración interinstitucional entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, en el que se define el procedimiento a seguir en esta materia. Este convenio se renueva anualmente desde entonces.

| Programa/Recurso/Actuación                                      |                                                | Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar                                                                                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Población a la que se dirige:                                   |                                                | Menores de 6 a 16 años escolarizados en centros pertenecientes al municipio de Madrid sostenidos con fondos públicos                                                              |      |
| Objetivo                                                        |                                                | Conseguir la escolarización regular de los/as menores en edad obligatoria y la escolarización temprana en el último ciclo de educación infantil                                   |      |
| Nº de atenciones realizadas 2024 (total)                        |                                                | 5.564 expedientes de absentismo abiertos                                                                                                                                          |      |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)                  |                                                | 5.508 menores                                                                                                                                                                     |      |
| Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género) |                                                | 100 % de cobertura ya que se ha intervenido con todos los expedientes de absentismo abiertos.<br>47,73% mujeres 52,27% hombres                                                    |      |
| Presupuesto en 2024                                             | 2.381.540,40€,                                 | % ejecutado:                                                                                                                                                                      | 100% |
| Recurso web                                                     | <a href="#">Programa de absentismo escolar</a> | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                           |      |
| Principales indicadores de procesos                             |                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de intervenciones socioeducativas con los/as menores y sus familias: 62.340</li> <li>N.º de actuaciones preventivas: 20.462</li> </ul> |      |
| Principales indicadores de resultados)                          |                                                | Porcentaje de menores absentistas que han conseguido la escolarización regular: 39,46%                                                                                            |      |

El objetivo del programa es apoyar a la administración competente en educación, en relación con la consecución de la escolarización regular de alumnado en la etapa obligatoria comprendida de 6 a 16 años. La prevención del fracaso escolar y del absentismo se considera también uno de los objetivos del programa. Todas estas acciones se realizan a través de actuaciones socioeducativas, que permitan la motivación del alumnado y su escolarización regular.

El personal contratado para el desarrollo del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar se compone actualmente de 63 profesionales de educación social, entre los que se encuentran 4 mediadores/as interculturales, 3 coordinadores/as de equipo y un profesional administrativo, que intervienen en los 21 distritos municipales en colaboración con otros agentes sociales y con los Departamentos de Educación de Distrito. Todas las intervenciones se realizan en los entornos naturales del/la menor y sus familias, implicando a toda la comunidad educativa.

El porcentaje de alumnado con el que se ha trabajado en el programa y consiguen la escolarización regular asciende a un 39,46% de los casos. Este porcentaje es cada vez más difícil de conseguir ya que los casos se complejizan, y aparecen otros factores emocionales y sociales determinantes en el absentismo escolar, que requieren de

acciones más coordinadas e integrales. Otros indicadores de gran relevancia son las 62.340 intervenciones con menores y familias, 25.581 actuaciones en centros educativos, 32.657 intervenciones conjuntas con otros profesionales y 20.462 actuaciones preventivas y 68 proyectos preventivos en los que han participado 32.807 usuarios de la comunidad educativa, entre las más significativas, lo que representa el compromiso de este Ayuntamiento para hacer efectivo el derecho a la educación mediante la asistencia regular a clase.

8.2.3.1. Tabla de Intervenciones del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar 2023-2024

| Intervenciones directas:                                                                                                                           | 62.340 | Intervenciones conjuntas con otros profesionales:                                                                 | 32.657 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Visitas a domicilio.<br>Entrevistas familiares.<br>Entrevista a menores.<br>Acompañamiento menor/familia.<br>Seguimiento telefónico familia/menor. |        | Servicios sociales municipales, centros educativos, agentes tutores, entidades y asociaciones sin ánimo de lucro. |        |
| Proyectos preventivos:                                                                                                                             | 68     | Actuaciones preventivas:                                                                                          | 20.462 |

Fuente: DGEJV

Mejorar la eficacia de las actuaciones socioeducativas e implicar a toda la comunidad educativa en el proceso educativo del alumnado.

#### 8.2.4. Programa de Apoyo Psicoeducativo

Durante el curso 2023-2024 se ha mantenido este programa, con el objetivo de reforzar al programa de prevención y control del absentismo escolar. Está dirigido a mejorar el bienestar psicológico del alumnado y prevenir el fracaso escolar, teniendo en cuenta las variables emocionales que pueden incrementar el absentismo escolar. La presencia de factores emocionales y afectivos en el abandono y fracaso escolar es cada vez más significativa. La intervención se realiza por 14 profesionales de la psicología y en coordinación con el equipo de absentismo. Las acciones están dirigidas a toda la comunidad educativa, incidiendo además en el segundo ciclo de educación infantil a través de programas de regulación emocional para promover una adecuada salud psicológica.

A pesar de que lleva solo dos cursos implementándose, va adquiriendo mayor relevancia en el tejido social y educativo de los distritos donde se realiza. Así mismo, se ha incrementado considerablemente el número de menores atendidos desde el curso anterior, hasta llegar a 424 menores. El programa de apoyo psicoeducativo se dirige a reducir el malestar psicológico del alumnado, implicando a su entorno inmediato y favoreciendo el compromiso en su proceso educativo y madurativo.

| Programa/Recurso/Actuación                     |              | Programa de Apoyo Psicoeducativo para menores de 6 a 16 años para prevenir el fracaso escolar                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Población a la que se dirige:                  |              | Menores de 6 a 16 años que manifiesten conductas conducentes con el fracaso escolar originadas principalmente por un desajuste emocional y social, así como sus familias y profesorado                                                                                                                                                                     |       |
| Objetivo                                       |              | Prevención, detección e intervención del alumnado del programa de absentismo escolar, fundamentalmente, que manifieste malestar psicológico como origen de su desapego y ausencia escolar. Las actuaciones se desarrollarán de manera integral, dirigiéndose también al entorno inmediato del alumnado como variable potenciadora del desajuste emocional. |       |
| Nº de atenciones realizadas 2024 (total)       |              | 24940                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |              | 424 (48% masculino y 52% femenino)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |
| Presupuesto en 2024                            | 337.675,00 € | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100 % |
| Principales indicadores de procesos            |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de distritos implicados: 20</li> <li>Número de intervenciones del programa: 24940</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |       |
| Principales indicadores de resultados          |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de adherencia al programa: 71,6% de asistencia media/alta</li> <li>Nivel de satisfacción 9 o 10 sobre 10: 73,2%</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |       |

### 8.2.5. Programa de Apoyo y Refuerzo Escolar

En la prevención del absentismo escolar, el fracaso escolar juega un papel fundamental. Además de los proyectos preventivos que se realizan desde el programa, se generan nuevas acciones para prevenir el fracaso y el absentismo escolar. El Programa De Apoyo Y Refuerzo Escolar tiene como objetivo principal diseñar y aplicar estrategias que favorezcan la adquisición de las competencias básicas para mejorar el aprendizaje de las materias fundamentales (matemáticas, lengua y literatura e inglés) en 1º y 2º de la ESO., además de dos grupos de refuerzo en la comprensión lingüística de menores para 3º y 4º de la ESO o equivalente. Se inició el 26 de febrero de 2024 y terminó el 21 de junio de 2024. Este año se vio limitada su ejecución por una cuestión procedimental, por lo que se ajustó el calendario a las últimas evaluaciones del alumnado. Se ofertaron 1.296 plazas para los 21 distritos, en modalidad presencial. La satisfacción del alumnado participante de los centros educativos es muy satisfactoria, ya que da respuesta a aquellos/as alumnos/as donde el sistema educativo no alcanza.

Finalmente, desde esta la DGEJV se desarrollan **Programas Formativos destinados a Personas Adultas** que tienen por objeto el aprendizaje de conocimientos básicos dirigidos a aquellos mayores de 18 años, y excepcionalmente 16 años, que presentan carencias formativas que impiden su desarrollo personal, adaptación y participación en el entorno y la búsqueda de empleo.

Se desarrollan programas elementales de matemáticas, conocimiento de la lengua española y su gramática, lectoescritura y talleres específicos donde profundizar sobre las herramientas digitales actuales, entre otros. Con este programa no solo se compensan desigualdades, también se promueve el desarrollo personal y social y se

facilita la participación y la incorporación al mundo laboral. El total de plazas ofertadas por trimestre asciende a 465 (curso 2023-2024).

| Programa/Recurso/Actuación                                                                |             | Programa de Apoyo y Refuerzo Escolar                                                                                                                                                                                                                                           |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Población a la que se dirige:                                                             |             | Menores de 1º y 2º de ESO escolarizados en centros pertenecientes al municipio de Madrid sostenidos con fondos públicos. Alumnado de 3º y 4º de la ESO, o equivalente en otras modalidades educativas, con edades comprendidas entre los 15 y 17 años.                         |      |
| Objetivo                                                                                  |             | Conseguir mejorar el aprendizaje en las asignaturas de Lengua y Literatura, Matemáticas e Inglés de 1 y 2º de ESO del alumnado con dificultades para recibir apoyo educativo externo. Apoyo para la mejora de la comprensión lingüística para 3º y 4º de la ESO o equivalente. |      |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)                                            |             | 850 usuarios/as                                                                                                                                                                                                                                                                |      |
| Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)                           |             | 66% de cobertura (52% de alumnos y 48% de alumnas)                                                                                                                                                                                                                             |      |
| Plazas ofertadas en 2024                                                                  |             | 1296 plazas                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |
| Presupuesto en 2024                                                                       | 83.138, 03€ | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100% |
| Principales indicadores de procesos<br>Porcentaje de plazas ocupadas a lo largo del curso |             | 66 % de cobertura (52% de alumnos y 48 % de alumnas)                                                                                                                                                                                                                           |      |
| Principales indicadores de resultados<br>Porcentaje de menores que han aprobado por curso |             | 1º ESO 54%<br>2º ESO 48%                                                                                                                                                                                                                                                       |      |

| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                                                            | Programa "Madrid, un libro abierto"                                                                                                                                                                                                                              |                                                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                                                                            | Alumnado de los Centros Educativos del municipio perteneciente a diferentes niveles y modalidades, así como a 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 2024 (personas únicas) |                                                                                            | 272.649 alumnos.                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                    |
| Nº de Plazas en 2024                           |                                                                                            | En modalidad presencial: 255.049 alumnos.<br>En modalidad presencial y en streaming: 272.649 alumnos.                                                                                                                                                            |                                                    |
| Tasa de cobertura                              |                                                                                            | 97 % de cobertura (48% niños y 52% niñas).                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
| Plazas ofertadas en 2024                       |                                                                                            | 262.285 presenciales. Las plazas ofertadas para los Conciertos Pedagógicos en streaming y los Certámenes Escolares no se contabilizan, ya que la oferta es ilimitada, pues pueden participar todos los centros educativos del municipio de Madrid que lo deseen. |                                                    |
| Presupuesto en 2024                            | 1.089.527 € (Gestión)                                                                      | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                      | 97%                                                |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.madrid.es/madridunlibroabierto">www.madrid.es/madridunlibroabierto</a> | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                                                                                          | X: @MadridPSociales<br>Instagram: @madridpsociales |
| Principales indicadores de procesos            |                                                                                            | Nº de centros educativos: 728 centros.                                                                                                                                                                                                                           |                                                    |
| Principales indicadores de resultados          |                                                                                            | Grado de satisfacción de los usuarios: muy alto.                                                                                                                                                                                                                 |                                                    |



### 8.2.6. Programa “MADRID, UN LIBRO ABIERTO”

Un objetivo estratégico de gran importancia para el Ayuntamiento de Madrid en el área de la educación es sin duda 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 integral de la ciudadanía más joven de Madrid.

El Programa “Madrid, Un Libro Abierto” es un claro exponente de estos objetivos educativos. Este Programa consiste en una amplia oferta de actividades complementarias a la educación relacionadas con el currículo escolar, que se ofrecen a los Centros Escolares y que se desarrollan durante el horario lectivo, fuera del aula en la mayoría de las ocasiones.

Este programa tiene por objeto acercar al alumnado los recursos patrimoniales, culturales, naturales y de infraestructuras que ofrece nuestra ciudad, contribuyendo a reducir la brecha social y promoviendo la igualdad de oportunidades al poner a disposición del alumnado recursos a los que de otra forma tendrían difícil acceso. 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.

El programa "Madrid, un libro abierto" pone a disposición de los Centros Educativos de Educación Infantil, de Educación Primaria, de Educación Secundaria, de Bachillerato, de Formación Profesional y de Educación Especial, Centros Ocupacionales y Centros de Día del municipio de Madrid, muchos de los recursos que posee esta ciudad de Madrid.

El objetivo esencial de este programa es apoyar a la enseñanza con **actividades escolares** que generen una renovación pedagógica, de tal modo que lo escolar trascienda del mero quehacer dentro del aula.



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

- ✓ La vida en la ciudad.
- ✓ Recorridos Históricos.
- ✓ Museos.
- ✓ Naturaleza y Actividades al Aire Libre.



- ✓ Educación Medioambiental, Deporte y Salud.
- ✓ Actividades Artísticas.
- ✓ Actividades Específicas para Centros de Educación Especial

La tasa de cobertura de las plazas ofertadas es muy alta ya que se optimizan en lo posible las plazas disponibles cubriéndolas con la lista de espera cuando algún centro educativo con la actividad asignada no ha podido participar.

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>

La proyección del programa “Madrid, un libro abierto” y la participación de los centros educativos públicos, concertados y privados en el mismo es muy alta, recibiendo una valoración muy positiva por parte de los equipos educativos y de las familias.

Durante el año 2024 en el Programa se han ofertado 101 actividades, y se ha continuado con la retransmisión en streaming de los Conciertos Pedagógicos, incluidos en el bloque de actividades artísticas. Éstos se han realizado con público presencial en Centros Culturales municipales y se han podido conectar los Centros Educativos del municipio de Madrid que lo desearan, un total de 17.600 alumnas y alumnos.

Sin embargo, la participación global en el Programa “Madrid, un libro abierto” ha descendido algo respecto al curso anterior debido a que, una vez comenzado el curso escolar 2023-24, tres actividades dejaron de realizarse en diferentes momentos del curso debido a diversas circunstancias sobrevenidas en los recursos colaboradores con el Programa (“Física en el teleférico”, “Madrid City Tour” y “Aula Municipal del Club de Campo”).

También hay que destacar la incorporación de tres nuevas actividades al Programa “Madrid, un libro abierto” en el curso escolar 2023-24: dos al bloque de Museos (“Galería de las Colecciones Reales” y “Patrimonio Mundial: Paisaje de la Luz”) y otra en el bloque de Naturaleza y Aire Libre (“CEAC Maris Stella”).



Con el propósito de fomentar la creatividad y de potenciar las actividades artísticas, cada año se incorpora a este programa la convocatoria de Certámenes Escolares, en los que participan numerosos centros educativos. Su objetivo es que el alumnado desarrolle la imaginación y la creatividad, aspectos de gran importancia para su desarrollo personal y para su propia contribución al mundo artístico.

Asimismo, se realiza el Torneo Intermunicipal de Debate Escolar, a través de un Convenio de colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, que ya ha celebrado su XI edición. Con esta actividad complementaria el Ayuntamiento de Madrid pretende fomentar la capacidad dialéctica de los alumnos, sus habilidades de oratoria y su argumentación.

En los Certámenes Escolares de 2024 la participación fue de 2.988 alumnos y alumnas, lo que supone un incremento de 1.189 participantes con respecto al año 2023. Por su parte, en el Torneo Intermunicipal de Debate Escolar la participación de los centros educativos del municipio de Madrid fue similar al año anterior, con un total de 21 centros educativos participantes, presentando cada uno 1 grupo de debate.



#### 8.2.7. Programa Centros Abiertos En Inglés

Figura 8.2.7.1 Plazas ocupadas por distrito en el curso 2023-2024

En el ámbito de la educación desde esta Dirección General se 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 los menores un aprendizaje variado de recursos lúdicos, habilidades sociales y educación en valores, fomentando su desarrollo personal en un marco que contempla el respeto a la igualdad de oportunidades, mediante juegos, actividades deportivas, creaciones, representaciones teatrales, talleres y excursiones.

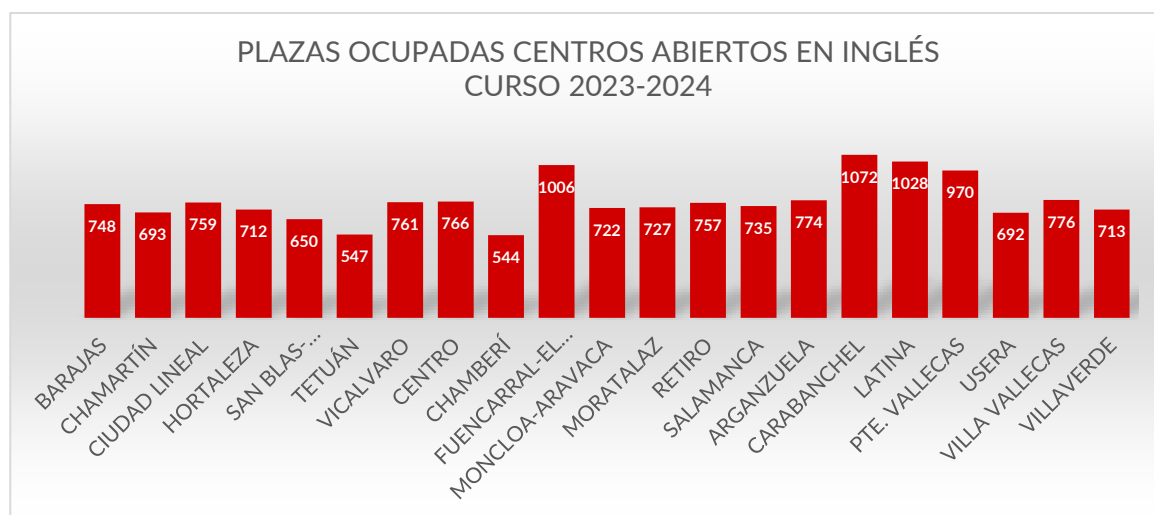
Estos programas de carácter voluntario además constituyen acciones preventivas a través del ocio y diversión y varias actividades socioeducativas.

El **Programa Centros Abiertos en Inglés** que 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 oportunidades, el juego, el ocio y el deporte. Se trata de campamentos urbanos dirigidos a menores de entre 3 y 12 años, que se ofertan en periodos vacacionales y se desarrollan en los centros escolares de los 21 distritos con un componente fundamentalmente educativo.

En todos los centros se destinan 6 plazas para participantes con necesidades educativas especiales escolarizados en centros ordinarios, siendo la inclusión uno de los aspectos

fundamentales en el trabajo con los participantes. Este programa, además, trata de fomentar el aprendizaje del idioma inglés a través de juegos y representaciones en esta lengua.

En el programa de **Centros Abiertos en Inglés** se ha mantenido la “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 por constituir un recurso socioeducativo y de ocio para los menores.



Fuente: DGEJV

#### 8.2.8. Programa Centros Abiertos Especiales

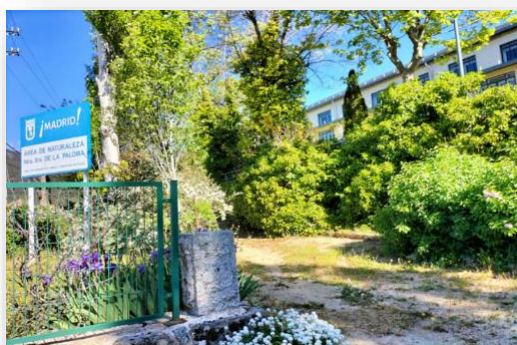
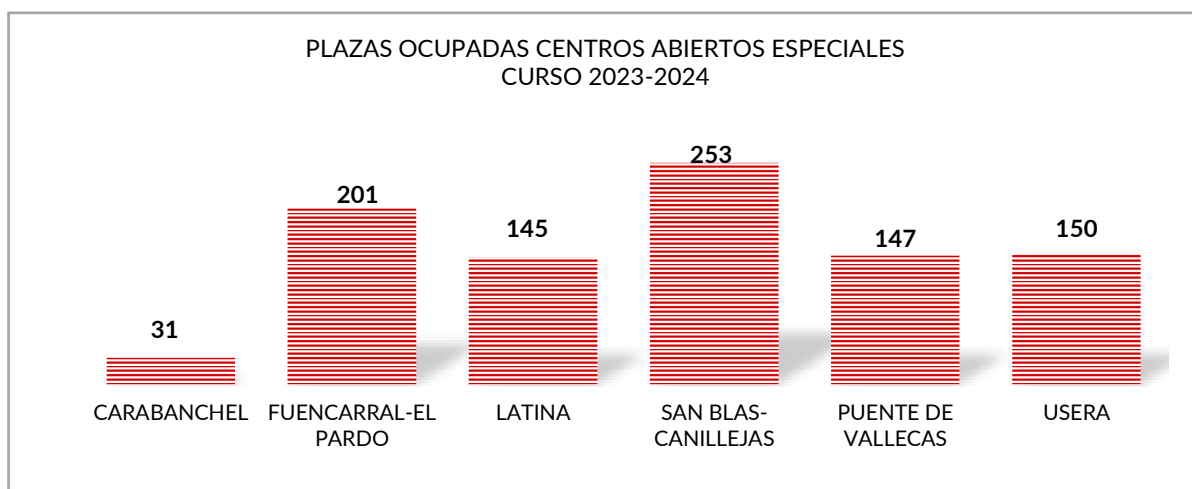
En esta misma línea de trabajo se programan los **Centros Abiertos Especiales** que tienen por objeto mejorar la calidad de vida e inclusión de menores y jóvenes entre 3 y 21 años, con discapacidad y sus familias. Estos campamentos se ofertan igualmente en periodos vacacionales, respondiendo también 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.

En este programa, igualmente, se ha mantenido la “convocatoria especial de apoyo a la infancia” que destina plazas a menores en situación de riesgo social o en situación de emergencia.

| Programa/Recurso/Actuación                     | Centros Abiertos Especiales                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                  | Menores y jóvenes con discapacidad de tres a veintiún años.                                                                                                             |
| Objetivo                                       | Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y ofertar un programa de actividades socioeducativas, lúdicas y de integración comunitaria a los participantes. |
| Nº de atenciones realizadas 2024 (total)       | 927                                                                                                                                                                     |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | 927                                                                                                                                                                     |
| Nº centros/ plazas en 2024                     | 927                                                                                                                                                                     |
| Tasa de cobertura                              | 100 % de cobertura                                                                                                                                                      |
| Plazas ofertadas en 2024                       | 927                                                                                                                                                                     |

|                                       |                                                                                  |                         |                                                                                                            |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presupuesto en 2024                   | 810.555€. Presupuesto correspondiente a la oferta de plazas programadas.         | % ejecutado             | 95.57%                                                                                                     |
| Recurso web                           | <a href="http://www.madrid.es/educación">www.madrid.es/educación</a>             | Perfiles redes sociales | Instagram y Twitter del Área<br>Facebook y Twitter de Lineamadrid<br>Perfiles de RRSS de algunos Distritos |
| Principales indicadores de procesos   | - Número de centros abiertos especiales: 13                                      |                         |                                                                                                            |
| Principales indicadores de resultados | - Plazas ocupadas- Reclamaciones /plazas ocupadas*100 = 99,67 % de satisfacción. |                         |                                                                                                            |

Figura 8.2.7.2. Plazas ocupadas por distrito en el curso 2023-2024



La diferencia de ocupación por distrito viene determinada por el número de centros educativos especiales abiertos en los periodos de apertura. La ocupación del recurso es prácticamente del 100% como todos los años. No hay que olvidar los **campamentos de verano con pernocta** con actividades lúdicas y deportivas, que se desarrollan en la **Residencia "Nuestra Señora de La Paloma"** en

**Cercedilla**, instalación ubicada en plena sierra madrileña. Se organizan durante los meses de julio y agosto, en periodos de doce días, en régimen de residencia con una oferta total, destinada a niñas y niños de 6 a 14 años, de 460 plazas, 48 de ellas destinadas a menores con discapacidad, constituyendo un recurso altamente demandado con una ocupación completa verano tras verano.

#### 8.2.8.1. Actividades específicas de Educación Especial

En 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 las personas con discapacidad, facilitando su desarrollo 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.

Las actividades específicas de Educación Especial son las siguientes: Deporte escolar adaptado, Juegos de Convivencia, Plantas de la Amistad y el Proyecto de Expresión Dramática.

#### 8.2.8.2. En el marco de la actividad Deporte escolar adaptado

En el marco de la actividad Deporte escolar adaptado se desarrollan encuentros intercentros y ligas, entre ellas la de fútbol y la de baloncesto masculino y femenino, así como eventos deportivos.

La actividad cuenta con un canal con propuestas de actividades deportivas:  
<https://youtu.be/l6wJfoTkttQ>



El número de participantes durante el curso 2023-2024 ha sido de 5.059, pertenecientes a 50 centros diferentes, suponiendo un incremento, del 6%, respecto al año anterior.

#### 8.2.8.3. Actividad Juegos de Convivencia

La actividad Juegos de Convivencia promueve 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. La participación en esta actividad ha sido de 839 alumnos/as, provenientes de 44 centros, lo cual supone un incremento del 3%, respecto a los datos del año pasado.

#### 8.2.8.4. Actividad Plantas de la Amistad

Con la actividad Plantas de la Amistad, se plantea desarrollar habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad. La actividad consiste en el desarrollo de un taller realizado en el vivero municipal "Estufas del Retiro". Durante el curso escolar 2023-2024 hemos contado con 739 participantes de 35 centros diferentes incrementándose el número de participantes en un 17% con respecto al curso 22/23.



### 8.2.9. Proyecto de Expresión Dramática de Centros para Personas con Discapacidad

Finalmente, entre las actividades destinadas específicamente a este colectivo, destaca el Proyecto de expresión dramática, en el que se promueve la libertad expresiva, combinando distintos tipos de arte en el desarrollo de talleres de expresión dramática, aprovechando su potencial formativo que culminan en un Certamen anual.

Durante el curso 2023-2024 se ha celebrado la 23 edición consecutiva del Certamen de Expresión Dramática de Centros para personas con Discapacidad, desarrollándose en el Centro Cultural Antonio Machado del Ayuntamiento de Madrid.

| Programa/Recurso/Actuación                     |  | 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 personas con 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 personas usuarias en 2024 (personas únicas) |  | 3.800                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                          |
| Nº centros 2024                                |  | 25                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          |
| Tasa de cobertura                              |  | 100 % de cobertura                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          |
| Presupuesto en 2024                            |  | 39.600 €                                                                                                                                                                                                                                | % ejecutado 100%                                                         |
| Recurso web                                    |  | <a href="http://www.madrid.es/educacion">www.madrid.es/educacion</a>                                                                                                                                                                    | Perfiles redes sociales Facebook, Certamen expresión dramática de Madrid |
| Principales indicadores de procesos            |  | ▪ Centros participantes: 25                                                                                                                                                                                                             |                                                                          |
| Principales indicadores de resultados          |  | Número de centros participantes: 25<br>Actores: 768<br>Espectadores: 3.800                                                                                                                                                              |                                                                          |

### 8.2.10. Escuelas Municipales Especializadas/ Sectoriales

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 16 centros, regulados por la Ordenanza de las Escuelas de Música y Danza, de 25 de septiembre de 2009, y cuya ampliación está prevista con la puesta en funcionamiento para el curso 2026-2027 de la nueva escuela de Artes Escénicas de Latina.

## 8.2.10. Escuelas municipales especializadas/sectoriales

### 8.2.10.1. Escuelas Municipales de Música y Danza

| Programa/Recurso/Actuación                                        |                                                                                                                                                                                                                                                               | Escuelas Municipales de Música y Danza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Tiene carta de Servicios? SI <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                |
| 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, promoviendo la comunicación cultural y la dinamización del entorno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)                    |                                                                                                                                                                                                                                                               | 9.012                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                |
| Nº de centros en 2024                                             |                                                                                                                                                                                                                                                               | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                |
| Tasa de cobertura                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                               | 100% <ul style="list-style-type: none"><li>Mujeres 54% / Hombres 46%</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                |
| Plazas ofertadas en 2024                                          |                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>7.970 capacidad total de la red de escuelas.</li><li>1.489 plazas ofertadas curso 2024-2025.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                |
| Presupuesto en 2024                                               | 3.171,285,12 € (Gestión)<br>278.818,38 € (Equipamientos)<br>11.838,45 € (servicios /suministros)                                                                                                                                                              | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>100 % concesión de servicio</li><li>58,89 % equipamiento (capítulo 6)</li><li>50,38 % suministros (capítulo 2)</li></ul> |
| Recurso web                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li><a href="https://shre.ink/EMMDportalAyuntamientoMadrid">https://shre.ink/EMMDportalAyuntamientoMadrid</a></li><li><a href="https://escuelasmusicaydanza.madrid.es">https://escuelasmusicaydanza.madrid.es</a></li></ul> | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Instagram: <ul style="list-style-type: none"><li>Madridescuelasmusicaydanza</li><li>madridmusicacinealymoratalaz</li></ul>                                     |
| Principales indicadores de procesos                               |                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Tramitación del registro de solicitudes a través de ATENEA.</li><li>Mejora continua de la aplicación de gestión, ATENEA.</li><li>Sistematización de la gestión de todos los procesos a través de equipos colaborativos en TEAMS.</li><li>Optimización de las gestiones en tiempo y calidad de ejecución.</li><li>Evaluación de la Carta de Servicios.</li></ul>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                |
| Principales indicadores de resultados                             |                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº préstamos de instrumentos/escuela/curso.</li><li>Nº dispensas de asistencia/escuela/curso.</li><li>Nº cesiones de espacio/escuela/curso.</li><li>Nº alumnos/as del programa ANEE/escuela/curso.</li><li>Nº salidas de agrupación/escuela/curso.</li><li>Nº solicitudes de admisión/curso.</li><li>Nº vacantes ofertadas/escuela/curso.</li><li>Nº personas en lista de espera/escuela/curso.</li><li>Nº reclamaciones/escuela/curso.</li><li>Puntuaciones de la encuesta de satisfacción/global/por escuelas/curso.</li></ul> |                                                                                                                                                                |





Imagen de Proyecto de Expresión

Los detalles de cada uno de estos centros, con una capacidad total de 7.970 plazas, se encuentran en el **Anexo 8.3.2.** de estos bloques de contenido.

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/ofertaeducativa](https://madrid.es/escuelasdemusicaydanza/ofertaeducativa)

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 conjunto de la red de Escuelas existen numerosas agrupaciones con gran diversidad en cuanto a número de integrantes, instrumentos que las forman y repertorio que interpretan: grupos de música moderna, orquestas, coros, grupos de percusión, bandas, agrupaciones de danza española, entre otras. De la misma manera, hay una gran diversidad en los eventos a los que acuden y los entornos que dinamizan, como son los centros culturales, centros juveniles, colegios, institutos, bibliotecas, auditorios, centros de mayores y espacios abiertos de los diferentes barrios.



Imagen de Escuelas de música. Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas

La oferta educativa se completa con un programa destinado a menores a partir de 4 años, a jóvenes y a adultos sin límite de edad con necesidades educativas especiales. Contempla, entre sus objetivos, desarrollar en el alumnado capacidades expresivas y creativas, y fomentar la adquisición de unas habilidades musicales que, a su vez, contribuyan al logro de otros objetivos más específicos: desarrollar la comunicación verbal y no verbal; favorecer la expresión de emociones; mejorar la atención y la memoria; trabajar la coordinación, la imagen y el esquema corporal; y potenciar la autoestima y la socialización del alumnado.

Al finalizar el curso, desde la aplicación de gestión de las escuelas, ATENEA, se envió el cuestionario de satisfacción, respondiendo 1.890 personas, lo que supuso un 22,2% de participación. En él se valoraban los siguientes aspectos:

1) Instalaciones y material de la escuela. 2) Acceso a las instalaciones. 3) Profesorado. 4) Dirección y administración de la escuela. 5) Proceso de enseñanza-aprendizaje. 6) Programa alumnado con necesidades educativas especiales (ANEE). 7) Satisfacción global. La valoración global alcanzó los 8,2 puntos sobre 10.

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”.

En 2023 se procedió a la renovación del certificado, destacando como puntos fuertes: 1) la innovación del proyecto educativo y gestión de los procesos de las escuelas, 2) el compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio. En 2024 se volvió a evaluar con un resultado altamente satisfactorio.



#### 8.2.10.2. Escuela Municipal de Arte Dramático

| Programa/Recurso/Actuación                     |  | 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 de atenciones realizadas 2024 (total)       |  | 445                                                                                                                                                                                                  |                                                                       |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |  | 445                                                                                                                                                                                                  |                                                                       |
| Nº de plazas / centros 2024                    |  | 445 plazas/1 centro                                                                                                                                                                                  |                                                                       |
| Tasa de cobertura                              |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>100% (Mujeres 74,50% / Hombres 25,50%)</li> </ul>                                                                                                             |                                                                       |
| Plazas ofertadas en 2024                       |  | 445                                                                                                                                                                                                  |                                                                       |
| Presupuesto en 2024                            |  | 390.174,96 €                                                                                                                                                                                         | % ejecutado 91,66 %                                                   |
| Recurso web                                    |  | madrid.es/artedramatico                                                                                                                                                                              | Perfiles redes sociales Facebook: EMAD Madrid Instagram: emad. madrid |
| Principales indicadores de procesos            |  | 60 representaciones. Por niveles: <ul style="list-style-type: none"> <li>alevín: 4</li> <li>infantil: 11</li> <li>junior: 6</li> <li>senior: 5</li> <li>superior: 13</li> <li>adultos: 21</li> </ul> |                                                                       |
| Principales indicadores de resultados          |  | Grado de satisfacción 100%                                                                                                                                                                           |                                                                       |

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

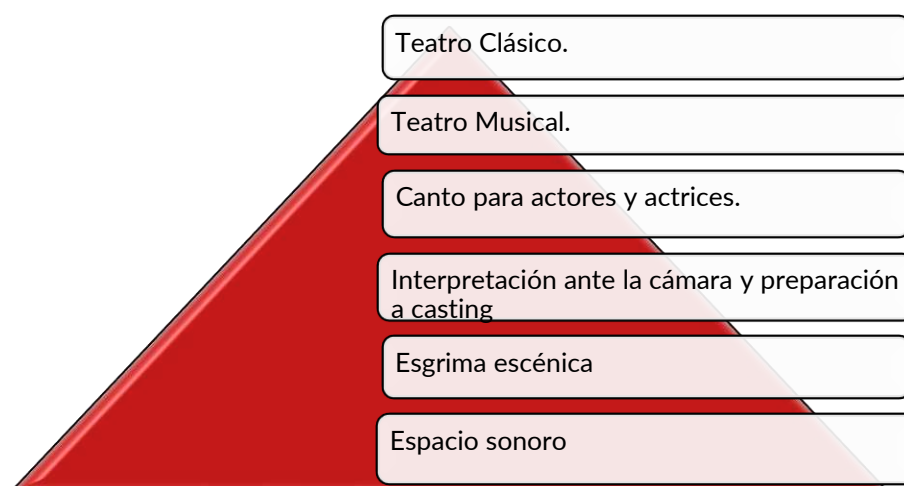
Esta Escuela ofrece una formación teatral en distintos itinerarios a partir de 6 años. Con una orientación eminentemente práctica, concede gran importancia en sus programas a las técnicas teatrales, sin olvidar aspectos más teóricos que doten al alumnado de una sólida cultura teatral. Asimismo, esta 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.

Desde el curso 2023, se ofertan plazas para el alumnado con necesidades educativas especiales, formando parte de la estructura de las enseñanzas. El objetivo de este programa es desarrollar en los/as alumnos/as capacidades expresivas y creativas, desarrollar la comunicación verbal y no verbal, favorecer la expresión de emociones, mejorar la atención y la memoria, trabajar la coordinación, la imagen y el esquema corporal y potenciar la autoestima y la socialización de los/as alumnos/as.

Durante este curso los profesores del centro llevaron a cabo dos cursos de formación:

- Curso de Experto en acoso escolar.
- Jornadas formativas para el profesorado sobre la sensibilización e inclusión en el aula del alumnado con necesidades educativas especiales.

Como oferta complementaria a las enseñanzas ordinarias, se organizan cursos monográficos y talleres de temática variable, tal como:



La Escuela dispone de una oferta de 400 plazas de carácter regular, a estas se suman talleres y cursos monográficos de una duración aproximada de 30 a 32 horas por curso. La oferta educativa de la escuela se puede consultar en el siguiente enlace: [www.madrid.es/artedramatico](http://www.madrid.es/artedramatico)

### 8.2.10.3. Escuela de Cerámica de la Moncloa

| Programa/Recurso/Actuación                                      |                                                                              | 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 de atenciones realizadas 2024 (total)                        |                                                                              | 800                                                                                                                                                                         |                                                                                                        |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)                  |                                                                              | 174                                                                                                                                                                         |                                                                                                        |
| Nº de plazas / centros 2024                                     |                                                                              | 174                                                                                                                                                                         |                                                                                                        |
| Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género) |                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• 100%</li><li>• Mujeres 82%</li><li>• Hombres 18%</li></ul>                                                                          |                                                                                                        |
| Plazas ofertadas en 2024                                        |                                                                              | 174                                                                                                                                                                         |                                                                                                        |
| Presupuesto en 2024                                             | 50.607,55 €                                                                  | % ejecutado                                                                                                                                                                 | 43,66 %                                                                                                |
| Recurso web                                                     | <a href="http://madrid.es/escueladeceramica">madrid.es/escueladeceramica</a> | Perfiles sociales                                                                                                                                                           | redes<br>Instagram: <i>madridescuelaceramica</i><br>Facebook: <i>Escuela de Cerámica de la Moncloa</i> |
| Principales indicadores de procesos                             |                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 14 Exposiciones</li><li>▪ 3 Conferencias</li><li>▪ 2 Excursiones pedagógicas</li><li>▪ 1 Celebraciones</li><li>▪ 1 premio</li></ul> |                                                                                                        |
| Principales indicadores de resultados                           |                                                                              | Grado de satisfacción: 100%                                                                                                                                                 |                                                                                                        |

La Escuela de Cerámica de la Moncloa es un centro de formación e investigación artística en cerámica, cuyo objetivo fundamental es facilitar a su alumnado el desarrollo de unas competencias artísticas y profesionales en este ámbito. También se pretende colaborar en la difusión y participación de la actividad artística.

La Escuela de Cerámica ha ofrecido en el curso escolar 2023/2024 una oferta de 174 plazas, distribuidas en 2 cursos de bases de enseñanzas cerámicas, 5 talleres, 2 cursos monográficos, un curso para la obtención de créditos de la UCM y 4 cursos de verano. En el curso académico 2023/2024 se cubrieron las 174 plazas, alcanzándose una cobertura del 100%; quedaron en lista de espera un total de 574 ciudadanos/as.



Por otro lado, se han realizado 14 exposiciones, 3 conferencias y 2 excursiones pedagógicas. En diciembre de 2023 los alumnos de la Escuela de Cerámica participaron en una novedosa actividad extracurricular con la que el Ayuntamiento de Madrid

buscaba impulsar el talento de los artistas locales al tiempo que contribuye a preservar una técnica de artesanía con amplia tradición en la



ciudad. Un total de 20 creadores han dado forma a las principales figuras del Belén aplicando técnicas diversas como el torno o el modelado, para componer unos misterios de navidad que se exhibieron del 18 al 22 de diciembre en el horario lectivo de este recurso municipal.

“Cada mirada aportada en este proyecto es un testimonio de la riqueza de nuestro municipio y los alumnos han demostrado, una vez mas su compromiso con la excelencia artística y la conservación de nuestra herencia cultural.” Ha destacado el delegado de Políticas sociales, familia e igualdad, José Fernandez en su visita a las instalaciones.



El nacimiento presentado por la creadora Alessanda Guadagno ha sido elegido ganador simbólico por su versión castiza de la navidad.

El objetivo de este tipo de actividades es difundir la creación artística de los alumnos de la escuela entre diversos colectivos y la ciudadanía en general, dando a conocer el proyecto educativo. La Escuela amplía la formación de su alumnado ofreciendo Conferencias y Exposiciones de Artistas y profesionales influyentes en el ámbito artístico.

También contribuye a la difusión de la actividad artística que se desarrolla dentro la Escuela con la exposición de las obras realizadas por el propio alumnado.

Favorece las relaciones entre los distintos alumnos/as, con actividades de índole interdisciplinar donde interviene simultáneamente toda la Escuela. Se promueve a su vez la participación en la actividad artística que se desarrolla fuera de la Escuela.

### 8.3. ANEXO EDUCACIÓN

#### 8.3.1. Red de Escuelas Infantiles Municipales del Ayuntamiento de Madrid

| Distrito      | Escuela Infantil                                            | Unidades | N.º plazas Totales |
|---------------|-------------------------------------------------------------|----------|--------------------|
| Arganzuela    | <b>EL ALBA</b><br>C/ Toledo, 181                            | 8        | 103                |
|               | <b>EL BOSQUE</b><br>C/ Delicias, 32                         | 5        | 66                 |
|               | <b>EL BARBERILLO DE LAVAPIÉS</b><br>C/ Granito c/v c/ Plomo | 8        | 103                |
|               | <b>LA MELONERA</b><br>C/Eros 2                              | 10       | 132                |
| Barajas       | <b>LA COLINA</b><br>C/ Ntra. Sra. de Araceli, 2             | 8        | 103                |
|               | <b>LA CHULAPONA</b><br>C/ Bahía de Palma,13                 | 12       | 156                |
|               | <b>EL BATEO</b><br>C/ Pinos de Osuna, 3                     | 12       | 156                |
| Carabanchel   | <b>LAS AMAPOLAS</b><br>C/ Óbolo, 14                         | 8        | 103                |
|               | <b>LA PATRIA CHICA</b><br>C/ Patrimonio de la humanidad, 31 | 11       | 148                |
| Centro        | <b>LA OSA MENOR</b><br>C/ Mejía Lequerica, 21               | 5        | 66                 |
|               | <b>EL DUENDE</b><br>Pza. del Dos de mayo, 2                 | 6        | 82                 |
|               | <b>LA PALOMA</b><br>C/ Tabernillas, 2                       | 4        | 53                 |
|               | <b>EL OLIVAR</b><br>C/ Olivar, 48                           | 4        | 53                 |
|               | <b>ESCUELAS DE SAN ANTÓN</b><br>C/ Farmacia, 13             | 5        | 66                 |
| Chamartín     | <b>EL SOL</b><br>C/ Enrique Jardiel Poncela, 8              | 8        | 103                |
|               | <b>LUIS BELLO</b><br>C/ Juan Bautista Toledo, 5             | 5        | 66                 |
| Chamberí      | <b>FERNANDO EL CATÓLICO</b><br>C/ Fernando el Católico, 16  | 7        | 90                 |
| Ciudad Lineal | <b>VEO VEO</b><br>C/ Condesa de Venadito, 3                 | 7        | 95                 |



| Distrito               | Escuela Infantil                                                        | Unidades | N.º plazas Totales |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|
|                        | <b>LAS AZALEAS</b><br>C/ Portugalete, 6                                 | 8        | 103                |
|                        | <b>GIGANTES Y CABEZUDOS</b><br>C/ Rafael Bergamín, 28                   | 12       | 156                |
|                        | <b>TARABILLA</b><br>C/ Ghandi 14                                        | 8        | 103                |
| Fuencarral<br>El pardo | <b>LA CARACOLA</b><br>C/ Belorado, 1                                    | 6        | 82                 |
|                        | <b>LA CORTE DE FARAÓN</b><br>C/ Chantada, 41                            | 8        | 103                |
|                        | <b>LA ROSA DEL AZAFRÁN</b><br>C/ Cueva de Montesinos, 2                 | 8        | 103                |
|                        | <b>POETA GLORIA FUERTES</b><br>C/ Eunáte, 6                             | 12       | 156                |
|                        | <b>EL FRESNO</b><br>C/ Senda del Infante                                | 12       | 156                |
|                        | <b>ELENA FORTÚN</b><br>Avda. Monasterio de Silos, 57                    | 10       | 132                |
| Hortaleza              | <b>ANA DE AUSTRIA</b><br>C/ Ana de Austria, 32                          | 12       | 156                |
|                        | <b>LA GRAN VÍA</b><br>C/ Silvano, 99                                    | 12       | 156                |
|                        | <b>DOÑA FRANCISQUITA</b><br>C/ Cambados, 1                              | 12       | 156                |
|                        | <b>LA ARDILLA</b><br>C/ Príncipe Carlos c/v c/Pintor Ignacio de Zuloaga | 12       | 156                |
|                        | <b>LAS PLÉYADES</b><br>C/ Secundino Zuazo, 34                           | 12       | 156                |
| Latina                 | <b>ALTAIR</b><br>C/ José Cadalso, 43                                    | 8        | 103                |
|                        | <b>EL MANANTIAL</b><br>C/ Muñico, 2                                     | 8        | 103                |
|                        | <b>LA VERBENA DE LA PALOMA</b><br>C/ Fuerte de Navidad, 17              | 12       | 156                |
|                        | <b>LA DEL SOTO DEL PARRAL</b><br>C/ Trompa, 12                          | 10       | 132                |
| Moncloa<br>Aravaca     | <b>LAS VIÑAS</b><br>C/ Estudio, 6                                       | 8        | 103                |
|                        | <b>ANTONIO MERCERO</b><br>Avda. de Valladolid 49B                       | 6        | 74                 |





| Distrito            | Escuela Infantil                                      | Unidades | N.º plazas<br>Totales |
|---------------------|-------------------------------------------------------|----------|-----------------------|
|                     | <b>LA BOLA DE CRISTAL</b><br>C/ Islas Bisagos, 13     | 12       | 156                   |
| Moratalaz           | <b>EL LIRÓN</b><br>C/ Pico de Artilleros, 123         | 8        | 103                   |
|                     | <b>LA SABINA</b><br>C/ Cañón del Río Lobos, 2         | 12       | 156                   |
| Puente de Vallecas  | <b>EL CASERÍO</b><br>C/ María Teresa Robledo, 3       | 12       | 156                   |
|                     | <b>LUISA FERNANDA</b><br>C/ Cocherón de la Villa, 29  | 12       | 156                   |
| Retiro              | <b>LAS NUBES</b><br>C/ Antonio de Nebrija, 6          | 8        | 103                   |
|                     | <b>EL TREN DE ARGANDA</b><br>Plaza del Dr. Laguna, 11 | 5        | 66                    |
|                     | <b>MARGARITA SALAS</b><br>C/ Cavanilles, 58           | 5        | 66                    |
| Salamanca           | <b>RUIZ JIMÉNEZ</b><br>C/ José Picón, 17              | 8        | 103                   |
| San Blas-Canillejas | <b>HIEDRA</b><br>C/ Amposta, 34                       | 8        | 103                   |
|                     | <b>LAS MERCEDES</b><br>C/ Samaniego, 22               | 8        | 103                   |
|                     | <b>LA ALEGRÍA DE LA HUERTA</b><br>C/ Helsinki, 12     | 12       | 156                   |
|                     | <b>LA DEL MANOJO DE ROSAS</b><br>C/ Rávena, 12        | 12       | 156                   |
|                     | <b>LAS LEANDRAS</b><br>C/ Deyanira                    | 12       | 156                   |
|                     | <b>LAS GOLONDRINAS</b><br>C/ Josefa Valcárcel, 189    | 10       | 127                   |
| Tetuán              | <b>AGUA DULCE</b><br>C/ Leñeros, 25                   | 6        | 82                    |
|                     | <b>CAMPANILLA</b><br>C/ Ávila, 4                      | 8        | 103                   |
|                     | <b>LA BRISA</b><br>Avda. de Asturias, 72              | 8        | 103                   |
|                     | <b>LOS GAVILANES</b><br>C/ Tiziano, 7                 | 8        | 103                   |
| Usera               | <b>LA CORNISA</b><br>C/ Cristo de la Victoria, 23     | 8        | 103                   |



| Distrito          | Escuela Infantil                                               | Unidades | N.º plazas Totales |
|-------------------|----------------------------------------------------------------|----------|--------------------|
|                   | <b>LA OLIVA</b><br>C/ Gainza, 46                               | 8        | 103                |
|                   | <b>PENSAMIENTO</b><br>C/ Mirasierra, 27                        | 8        | 103                |
| Vicálvaro         | <b>AMANECER</b><br>C/ Titanio, 7                               | 8        | 103                |
|                   | <b>CIELO AZUL</b><br>C/ Indalecio Prieto, 16 B                 | 8        | 103                |
|                   | <b>LOS JUNCOS</b><br>Pza. de la Juventud, 7                    | 8        | 103                |
|                   | <b>MOLINOS DE VIENTO</b><br>Fuente de arriba, 2                | 12       | 156                |
|                   | <b>MUÑECO DE NIEVE</b><br>C/ Enrique Urquijo, 56               | 12       | 156                |
| Villa de Vallecas | <b>LA REVOLTOSA</b><br>C/ José Antonio Rebolledo y Palma, 18   | 12       | 156                |
|                   | <b>LOS SOBRINOS DEL CAPITÁN GRANT</b><br>Avda. de la Gavia, 22 | 12       | 156                |
|                   | <b>JOSÉ GÓMEZ GIL</b><br>C/ Embalse de la Pinilla, 36          | 12       | 156                |
| Villaverde        | <b>EL ROCÍO</b><br>Ctra. de Carabanchel a Villaverde, 107      | 8        | 103                |
|                   | <b>LA LUNA</b><br>C/ Benimamet, 109                            | 6        | 82                 |
|                   | <b>LOS PINOS</b><br>C/ Rocafort, 4B                            | 6        | 74                 |
|                   | <b>EL MAMUT</b><br>C/ Ganados del Salobral, 7                  | 10       | 132                |

**8.3.2. Conferencias y exposiciones en la Escuela de Cerámica de la Moncloa**

| MES            | EXPOSITOR                                       | FECHA                    |
|----------------|-------------------------------------------------|--------------------------|
| OCTUBRE 2023   | DAVID TRULLO                                    | 1/10/2023 al 27/10/2023  |
| NOVIEMBRE 2023 | NO HAY MAPAS                                    | 30/10/2023 al 24/11/2023 |
| DICIEMBRE 23   | ANA MEDINILLA                                   | 27/11/2021 al 23/12/2023 |
| DICIEMBRE 23   | ANDALUSÍ VIVO                                   | 20/12/2023 al 07/01/2024 |
| ENERO 2024     | FINA PARÉS                                      | 09/01/2024 al 02/02/2024 |
| FEBRERO 2024   | CHEMA GIL                                       | 05/02/2024 al 01/03/2024 |
| MARZO 2024     | TÁNATA                                          | 04/03/2024 al 05/04/2024 |
| ABRIL 2024     | PLAART                                          | 08/04/2024 al 30/04/2024 |
| MAYO 2024      | CIRCULO ROJO                                    | 07/05/2024 al 10/05/2024 |
| MAYO 2024      | TALLER DE TRANSFERENCIA DE IMAGENES             | 20/05/2024 al 24/05/2024 |
| MAYO 2024      | TALLER DE ALFARERÍA. DISEÑO CONTEMPORANEO       | 27/05/2024 al 31/05/2024 |
| JUNIO 2024     | TALLER DE CERÁMICA Y REINTERPRETACIÓN           | 03/06/2024 al 07/06/2024 |
| JUNIO 2024     | TALLER DE COLLAGE Y CERÁMICA MONOGRÁFICO MOLDES | 10/06/2024 al 14/06/2024 |
| JUNIO 2024     | 2º BEC                                          | 17/06/2024 al 21/06/2024 |



# BLOQUE IX. JUVENTUD

[ÍNDICE](#)

## **BLOQUE IX. JUVENTUD**

---

### 9.1. INTRODUCCIÓN

### 9.2. PROGRAMAS

#### 9.2.1. Conecta Juventud

#### 9.2.2. Centros Juveniles

#### 9.2.3. Red Municipal de Oficinas de Información Juvenil

#### 9.2.4. Programa Europa Joven Madrid y Red Xarxa Formación Profesional

#### 9.2.5. Programa Quedat.com

#### 9.2.6. Servicio de Psicología y Coaching en los Centros Juveniles

#### 9.2.7. Cursos de Capacitación Curricular y Cursos de Idiomas

#### 9.2.8. Certamen de Jóvenes Creadores, "Premios Madroño"

#### 9.2.9. Subvenciones

#### 9.2.10. Otras Acciones

### 9.3. COLABORACIONES CON DISTRITOS, ÁREAS DE GOBIERNO, DEPARTAMENTOS Y ENTIDADES.

### 9.4. ANEXOS JUVENTUD (Tablas)

#### 9.4.1. Tabla del Listado de Centros Juveniles

#### 9.4.2. Tabla del Listado de las Oficinas de Información Juvenil

#### 9.4.3. Tabla del Listado de las sedes del Programa QuedaT.com

#### 9.4.4. Tabla del Listado de Cursos de Capacitación Curricular e Idiomas

## BLOQUE IX. JUVENTUD

---

### 9.1. INTRODUCCIÓN

Las políticas de la actual AGPSFI del Ayuntamiento de Madrid en materia de Juventud, que se desarrollan específicamente a través de la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado (DGEJV), según el Acuerdo de 29 de julio de 2023, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias, determinan como línea estratégica de actuación *“el impulso de acciones preventivas dirigidas a mejorar la calidad de vida y la integración de los jóvenes en la vida de la ciudad, y la participación de los jóvenes y la promoción y desarrollo del movimiento asociativo de la juventud”*.

En esta línea de trabajo se incluyen las funciones de impulso y coordinación de las políticas de juventud que se llevan a cabo en diferentes estructuras orgánicas del Ayuntamiento de Madrid.

### 9.2. PROGRAMAS

#### 9.2.1. Conecta Juventud

El Ayuntamiento de Madrid puso en marcha en marzo del año 2020 el proyecto Conecta Juventud 2.0, iniciativa que buscaba fomentar entre los jóvenes la práctica de ocio saludable desde casa durante la situación de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.

Pasada esta situación y, dada la gran acogida que ha tenido entre la población joven, el proyecto ha continuado con su labor, ampliando su programación a más de 40 actividades que fomentan el ocio y promueven la solidaridad y el aprendizaje de los jóvenes. Estas actividades se dividen en las modalidades de arte, salud, deporte, cuidado personal, solidaridad, asesoría jurídica, ciencia y nuevas tecnologías, y se han combinado de manera que además de ser online pueden ser presenciales.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación y gestión de recursos humanos poniendo en funcionamiento una iniciativa cultural y de ocio saludable entre la juventud.

Los objetivos específicos de este proyecto son los siguientes:

- ✓ Mantener un contacto directo a través de WhatsApp, y redes sociales con los usuarios.
- ✓ Ofrecer una programación de interés para los jóvenes a través de medios telemáticos y online.
- ✓ Promocionar, buscar y apoyar las oportunidades de solidaridad y compromiso de los jóvenes con la ciudadanía en general.

El proyecto Conecta Juventud 2.0, se desarrolla a través de las redes que se recogen en la tabla anexa 9.4.5.

En el año 2024 se ha llegado a 3.015.488 participaciones.

## #ConectaJuventud2.0.



Figura 9.2.1.1. Datos de participaciones en el Conecta Juventud 2.0 (Total nº participaciones)

| PROGRAMA                    | TOTALES 2024     |
|-----------------------------|------------------|
| CENTROS JUVENILES           | 1.130.572        |
| QUEDAT.COM                  | 124.406          |
| OIJ                         | 959.030          |
| EUROPA JOVEN MADRID Y XARXA | 8.215            |
| EVENTOS                     | 25.447           |
| <b>TOTALES</b>              | <b>2.247.670</b> |

\*Datos a 31 de diciembre de 2024

### 9.2.2. Centros Juveniles

Destinados a personas de edades comprendidas entre los catorce y los treinta años, los Centros Juveniles ofrecen una amplia programación de actividades, jornadas preventivas y cursos de formación, cursos de formación y actividades culturales, en horario de mañana y tarde.



Los Centros Juveniles se presentan como una oportunidad para el desarrollo y crecimiento personal de los jóvenes en cuanto a la formación, el ocio, el arte y las nuevas tecnologías, entre otros aspectos.

En 2024 se ha inaugurado el *centro intergeneracional Ouka Leele*, que integra un centro de mayores y un nuevo Centro Juvenil en el distrito de Arganzuela, para fomentar la interacción entre las dos generaciones, su convivencia y aprendizaje mutuo, por lo que el total de la Red de Centros Juveniles de los que dispone el Ayuntamiento de Madrid actualmente es de 9, como 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 a la naturaleza, charlas y debates, cursos de formación, concursos, y además disponen de salas de estudio, salas de ensayo, puntos de acceso a internet y Wifi gratuito, etc. Los Centros Juveniles ponen a disposición de la población joven los recursos necesarios que respondan a sus necesidades y a la igualdad de oportunidades. El Anexo 9.4.1. incluye una tabla con los detalles de estos centros.

| Programa/Recurso/Actuación            |                                                                    | Centros Juveniles                                                                                                                                                                                            |                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Población a la que se dirige:         |                                                                    | Jóvenes entre 14 y 30 años                                                                                                                                                                                   |                          |
| Objetivo                              |                                                                    | Actividades Centros Juveniles como lugares de encuentro para los jóvenes madrileños, atendiendo las necesidades actuales de la juventud en cuanto a la formación, el ocio, el arte y las nuevas tecnologías. |                          |
| Nº atenciones realizadas 2024 (total) |                                                                    | 1.360.231                                                                                                                                                                                                    |                          |
| Presupuesto en 2024                   | 1.986.039,27 €                                                     | % ejecutado                                                                                                                                                                                                  | 100%                     |
| Recurso web                           | <a href="http://www.madrid.es/juventud">www.madrid.es/juventud</a> | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                                      | Se indica tabla 3.3.2.1. |
| Principales indicadores de procesos   |                                                                    | Actividades programadas al año: 30.033                                                                                                                                                                       |                          |
| Principales indicadores de resultados |                                                                    | Grado de satisfacción de los usuarios: 8,88                                                                                                                                                                  |                          |
|                                       |                                                                    |                                                                                                                                                                                                              |                          |

En los Centros Juveniles se desarrollan otras actividades, las intercentros 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, y se promueve el sentido de pertenencia entre los grupos. Se desarrollan además las actividades Interprogramas, de gran interés educativo para la juventud, en coordinación con todos los recursos y programas de Juventud y 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 más de 100 entidades que trabajan en cada ámbito de referencia de cada actividad.

En este marco se organizan en el ámbito deportivo y artístico: torneos de fútbol, de tenis de mesa, de fútbolín, salidas culturales a la Ciudad de Madrid y a la naturaleza, o festivales como Teatro Joven de Bolsillo, Urban Fest y diversos programas sociales y preventivos como Bloquea el Machismo, Desmontando el Racismo, Red Viva a Todo Color, Conecta Clima y Digitalmente Jóvenes.



Durante el 2024 se han realizado 30.033 actividades en la red de Centros Juveniles con 229.532 participaciones presenciales y 127 online en las actividades que se podía combinar la presencialidad y la participación telemática.

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 respondido en 2024, 397 consultas, 350 presenciales y 47 de forma telefónica o vía mail.

### 9.2.3. Red Municipal de Oficinas de Información Juvenil

Además, a través del Conecta Juventud 2.0, se ha realizado 4.728 actividades a través de contenido digital en los Centros Juveniles con un alcance de 1.130.572 participaciones online.



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. Debe de ser un objetivo prioritario, tener informada a la población joven, no solo de las medidas que se establecen en cada momento, sino también de cualquier nuevo recurso que se inicie y que pueden ser de su interés y

sobre todo sobre aquellas noticias que no son ciertas ya que es crucial que los jóvenes aprendan a identificar y cuestionar la veracidad de las noticias que consumen. Las noticias falsas pueden ser creadas con la intención de engañar, manipular opiniones o generar pánico.

| Programa/Recurso/Actuación            |                                                                    | Red Municipal de Oficinas de Información Juvenil                                                                                      |                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Población a la que se dirige:         |                                                                    | Jóvenes entre 14 y 30 años                                                                                                            |                          |
| Objetivo                              |                                                                    | Servicio de información personalizada, de promoción, asesoramiento y apoyo a la población joven de Madrid en los temas de su interés. |                          |
| Nº atenciones realizadas 2024 (total) |                                                                    | 1.330.901                                                                                                                             |                          |
| Presupuesto en 2024                   | 279.550,46 €                                                       | % ejecutado                                                                                                                           | 100%                     |
| Recurso web                           | <a href="http://www.madrid.es/juventud">www.madrid.es/juventud</a> | Perfiles redes sociales                                                                                                               | Se indica tabla 3.3.2.1. |
| Principales indicadores de procesos   |                                                                    | Actualizaciones web, Facebook, X, YouTube, TikTok e Instagram mensuales: 7.156                                                        |                          |
| Principales indicadores de resultados |                                                                    | Grado de satisfacción: 9,73                                                                                                           |                          |

Este objetivo de la Red Municipal de Información Juvenil está integrado por ocho Oficinas de Información Juvenil y diferentes puntos de colaboración, distribuidos en los 21 distritos municipales y ubicados en centros culturales y centros juveniles. Algunas de las actuaciones que se desarrollan en estas unidades son, la selección diaria de información y su distribución por toda la Red, la información y orientación sobre actividades juveniles, intervenciones en centros educativos o la tramitación y expedición del carné joven de la Comunidad de Madrid con un total de 6.858 carnés expedidos durante 2024. El Anexo 9.4.2. de este apartado incluye una tabla con los detalles de estas oficinas.

| Año 2024                     | Zona 1 | Zona 2 | Zona 3 | Zona 4 | Zona 5 | Zona 6 | Zona 7 | Zona 8 | TOTAL |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| CARNÉ JOVEN: gestión de cita | 1615   | 643    | 592    | 1061   | 752    | 709    | 804    | 621    | 6797  |
| Duplicados/ Erróneos         |        |        |        |        |        |        |        |        | 61    |

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, trabajando en los diferentes grupos promotores de acciones: Encuentros Regionales, formaciones, campañas, proyecto de la red de corresponsales juveniles, etc.

La Red Municipal de información Juvenil, integrada por el Centro de Información Juvenil (C.I.J.) y por un conjunto de ocho Oficinas de Información Juvenil, durante 2024 han atendido en las diferentes sedes a un total de 17.828 personas, se han realizado 29.515 consultas de interés juvenil a través de los diferentes medios: telefónico, presencial, correo electrónico, WhastApp, etc.

Se han desarrollado 1.008 acciones presenciales fuera de las oficinas, alcanzando a un total de 35.896 personas con el siguiente desglose:

- 439 acciones formativas, con una participación de 11.602 atenciones en presencial y online, (Curso de premonitores-as, corresponsalías juveniles, agentes de salud, etc.) de las cuales 390 son acciones de empleo, con una participación de 3.013 personas.
- 569 acciones informativas y de asesoramiento consiguiendo un alcance de 9.995 personas en atención presencial en las Oficinas de Información Juvenil. De estas 569 acciones, 196 acciones de participación juvenil que han alcanzado un total de 19.091 personas (Puntos E, Mesas Informativas, Corresponsales Juveniles).

A su vez se han realizado y/o participado desde las Oficinas de Información Juvenil en un total de 42 eventos, como Ferias de empleo distritales, Interprogramas de Juventud, ferias de entidades, eventos comunitarios o bienvenidas universitarias, Encuentros Regionales de los servicios de información juvenil de la Comunidad de Madrid, Encuentros de Corresponsales Juveniles de la Red de la Comunidad de Madrid, alcanzando una participación de 3.329 personas.

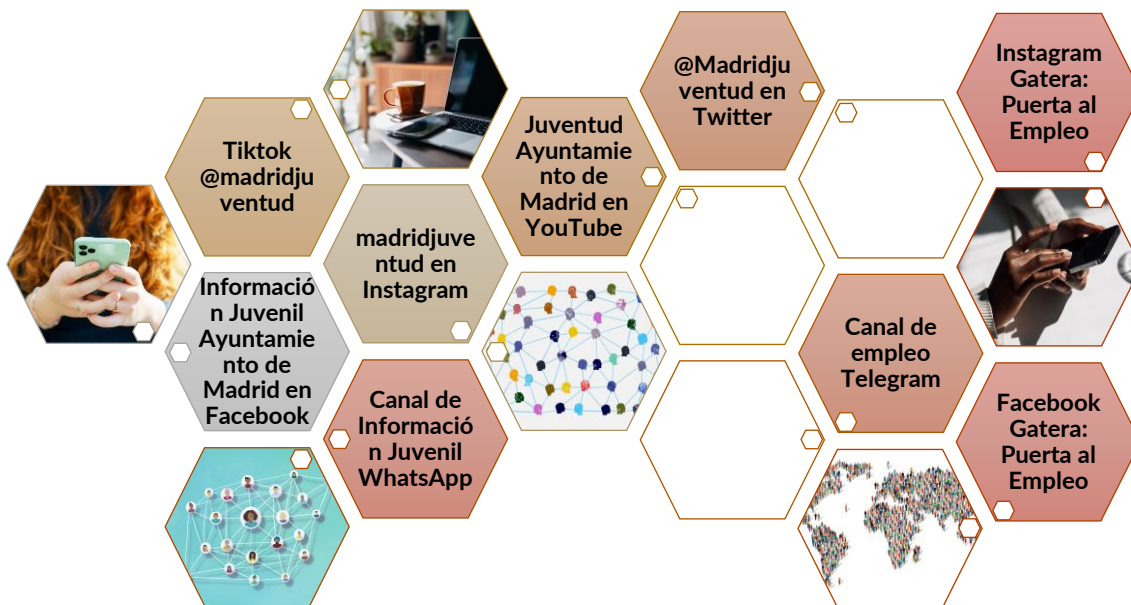
Con el fin de mejorar la atención e intervención con la juventud madrileña, Informadores/as Dinamizadores/as Juveniles se coordinan con el resto de Agentes Sociales implicados: Agentes de Prevención, Educadores/as Sociales, Centros de Salud, Equipo de Orientación, Comisión de Participación de la Infancia y la Adolescencia, Enredaderas, etc.

Asimismo, se participa en las diferentes redes comunitarias y plataformas de los diversos distritos de influencia, con el fin de darse a conocer y servir de nexo entre todas las entidades y el Departamento de Juventud. Desde estas redes comunitarias se organizan encuentros, eventos y jornadas en el que el servicio participa activamente. Algunas experiencias en las que se ha participado son: "Sumando Redes", "Bloquea el machismo", "Jornadas/Ferias de empleo", "Chamartín se mueve", "Fiesta de la Primavera de Villaverde", "Jornadas Juveniles de Barajas", "Bienvenida Universidad Complutense de Madrid", etc."

Se continúa con el proyecto de Corresponsalías Juveniles en los centros educativos, promocionando tres grupos de corresponsalías en los distritos de Tetuán, Usera y Villa de Vallecas, con una participación de 48 alumnos y alumnas. Estas corresponsalías se adhieren al proyecto de la Red de Corresponsalías Juveniles de la Comunidad de Madrid, dentro del marco de la Dirección General de Juventud de la Comunidad de Madrid, participando de forma activa en la organización de acciones del tipo: Encuentros regionales de corresponsales juveniles de la red de servicios de información juvenil.

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

1.1.2 Tabla 9.2.3.1. Perfiles en las redes sociales del área de juventud



Fuente: DGEJV

Durante el 2024, se han alcanzado de forma online y a través de nuestras redes sociales un total de 4.150.730 interacciones e impresiones de usuarios-as, que refleja la efectividad de las estrategias digitales implementadas, así como la capacidad de conectar y resonar con una amplia audiencia.

Teniendo los siguientes seguidores:

- Red Social X: 7.992
- Facebook: 14.106
- Instagram: 3.365
- TikTok: 1.055
- YouTube: 822 suscriptores.
- Telegram: 356 suscriptores.
- WhatsApp: 471 suscripciones
- Instagram de La Gatera: 7.231 seguidores
- Facebook de La Gatera: 9.676 seguidores

Se han realizado un total de 2.736 publicaciones en Facebook con un alcance de 340.963 personas. En Twitter un total de 770 publicaciones con un alcance de 114.511 personas. En Instagram un total de 2.697 publicaciones y, alcanzando a 315.251 personas. En TikTok 382 publicaciones con un alcance de 236.509 visualizaciones. En YouTube un total de 259 publicaciones con un alcance de 161.796.



La Gatera puerta al Empleo es una herramienta de grupo público dentro del perfil de Facebook e Instagram, 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 9.676 usuarios en Facebook y 7.231 seguidores en Instagram.



Con respecto a las cápsulas de empleo, son acciones formativas, tutorías grupales, campañas de difusión a través de redes, etcétera, con carácter presencial u online en el que se trabajan herramientas para la búsqueda activa de empleo. Además, se realizan acciones a demanda de entidades y centros educativos: institutos, formación profesional, etcétera.

En Facebook Gatera se han realizado un total de 2.160 publicaciones, frente a 1.614 en La Gatera de Instagram.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0 las Oficinas de Información Juvenil han realizado un total de 7.156 publicaciones de contenido propio (Campañas de sensibilización, guías, canal de información juvenil, secciones propias del servicio, videos de promoción de recursos juveniles, etc.). Con un total de 959.030 de alcance.

| OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL               |                                                                     |                                                            |                         |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------|
| DISTRITO                                      | UBICACIÓN                                                           | DIRECCIÓN                                                  | TELÉFONO                |
| Chamberí, Chamartín, Tetuán, Salamanca        | Centro Juvenil Chamberí                                             | C/ Raimundo Fdez Villaverde, 2                             | 915124173<br>616505834  |
| Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca          | Centro Juvenil Hontalbilla                                          | C/ Hontalbilla, 10                                         | 917364378<br>609927405  |
| Carabanchel, Latina, Centro                   | Centro Juvenil Carabanchel Alto                                     | C/ Alfonso Fernández, 23                                   | 915118 980<br>608644666 |
| Villaverde, Arganzuela                        | Centro Intergeneracional Ouka Leele                                 | Calle Bronce, 16                                           | 660338938               |
| Vicálvaro, Ciudad Lineal, Moratalaz           | Centro Cultural Vicálvaro                                           | C/ Lago Titicaca, 10                                       | 9185348327<br>620452327 |
| Villa de Vallecas, Retiro, Puente de Vallecas | Centro Juvenil "El Sitio de mi recreo"<br>Centro Juvenil El "Aleph" | C/ Real de Arganda 39-41<br>Av. Mediterráneo Esq C\ Zazuar | 913052448<br>628062450  |
| Barajas, Hortaleza, San Blas                  | Centro Cultural Gloria Fuertes                                      | Avda. De Logroño, 179                                      | 913120247<br>626580934  |
| Usera                                         | Centro Juvenil Pipo Velasco                                         | Calle Avena, 5                                             | 609619978               |

Se han elaborado y actualizado diferentes guías o manuales digitales de interés juvenil: guía de empleo, guía de ocio, manual de cómo crear una asociación, guía de actividades dirigidas a centros educativos y guía del voluntariado joven, promocionados en los diferentes soportes digitales del departamento.

#### 9.2.4. Programa Europa Joven Madrid y Red Xarxa Formación Profesional

| Programa/Recurso/Actuación            |                                                                                                                                    | Programa Europa Joven Madrid y Xarxa Formación Profesional                                                                                                                                         |                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Población a la que se dirige:         |                                                                                                                                    | Jóvenes entre 14 y 30 años                                                                                                                                                                         |                          |
| Objetivo                              |                                                                                                                                    | Servicio de información, promoción y apoyo en los programas europeos dirigidos a Jóvenes.<br>Fomento y apoyo a la movilidad de estudiantes en sus prácticas de la Formación Profesional en Europa. |                          |
| Nº atenciones realizadas 2024 (total) |                                                                                                                                    | 6.991                                                                                                                                                                                              |                          |
| Presupuesto en 2024                   | 129.147,77 €                                                                                                                       | % ejecutado                                                                                                                                                                                        | 100%                     |
| Recurso web                           | <a href="http://www.madrid.es/juventud">www.madrid.es/juventud</a><br><a href="http://www.europajoven.org">www.europajoven.org</a> | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                            | Se indica tabla 3.3.2.1. |
| Principales indicadores de procesos   |                                                                                                                                    | Actividades anuales: 400                                                                                                                                                                           |                          |
| Principales indicadores de resultados |                                                                                                                                    | Nº Boletines Editados anuales: 11                                                                                                                                                                  |                          |



Durante el 2024, además del seguimiento especial realizado respecto al grupo de voluntarios europeos, se han recibido a 9 voluntarios/as de acogida más otros 3 jóvenes con menos oportunidades para un proyecto de corta duración, un total de 12 acogidas y 18 de envío a otros países europeos, entre ellos 4 de corta duración, del programa de voluntariado Cuerpo Europeo de Solidaridad.

Las acciones del servicio en torno a la difusión y comunicación de actividades han llegado a 8.215 usuarios, atendiendo 1.257 consultas por los distintos canales. Se han realizado 41 talleres de conversación donde han participado 170 personas y 12 sesiones informativas "Muévete por Europa" así como alcanzado a 1.004 participantes en visitas a diversos institutos, 34 en las sesiones online sobre el Cuerpo Europeo de Solidaridad (modalidad online o presencial) y 16 sesiones sobre becas, empleo y prácticas en Europa contando con 1.365 usuarios.

Por otra parte, se ha llevado a cabo un proyecto con el equipo de voluntariado: Sustainability ESC team volunteering, un proyecto para aprender y convivir en y con el medio rural, generar sistemas sostenibles y cooperativos y ser más conscientes de nuestra relación con la naturaleza, la sociedad que nos rodea y nosotros mismos. El grupo estaba formado por 11 jóvenes, tanto de España como de otros países de Europa.

Igualmente, se ha celebrado la sexta edición de los "Reconocimientos a la movilidad europea de la juventud Europa Joven Madrid 2024" el 23 de noviembre en el Centro Juvenil "El Sitio de mi Recreo", a la que acudieron más de 60 personas, entre premiados, miembros del jurado y otros invitados al mismo. El evento quiere promocionar y difundir iniciativas ejemplares, inspiradoras y transformadoras, dentro del ámbito de la juventud y Europa.

Durante el mes de octubre se realizó una actividad dentro de la red EuroDesk participando en la campaña de promoción del voluntariado 'Time to Move' a la que acudieron 30 participantes entre antiguos y presentes voluntarios y diversos trabajadores del Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Madrid como de otras entidades sociales.

Con un objetivo más formativo, significar que el Ayuntamiento de Madrid forma parte de la Red Xarxa FP, asociación compuesta por 38 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.

La red de Xarxa Madrid se compone ahora de 20 institutos y centros de formación de FP, habiendo ampliado la red con dos centros este año 2024. De 55 movilidades de envío gestionadas, se han materializado 26, 10 mujeres y 16 hombres. La mayoría de estas movilidades se han dado en el período de marzo a junio a excepción de un alumno que ha realizado sus prácticas entre los meses de septiembre y diciembre.

En cuanto a la acogida, ésta se ha traducido en 39 alumnos, dos alumnas de larga duración y 37 alumnos de corta duración. 24 alumnos han sido mujeres y 15 alumnos han sido hombres. Estas movilidades se han realizado en grupo, acogiendo a un grupo del 10 de julio al 21 de julio de 2024, un grupo del 10 de julio al 28 de julio de 2024 y un grupo del 30 de octubre al 10 de noviembre. Todos estos alumnos son de la ciudad de Múnich.

En cuanto a las movilidades de profesorado, en febrero acudieron a Múnich 13 profesores de los IES de Madrid durante una semana. También se ha gestionado junto a Múnich una movilidad de acogida de 6 profesores y profesionales de formación profesional en Madrid durante los meses de octubre y noviembre en 3 tandas. Estas movilidades han servido para dar a conocer distintos sistemas educativos y compartir visiones, así como buenas prácticas, reforzando las relaciones de Xarxa FP Madrid con los socios internacionales y con la red de IES que forman parte.

Se ha participado este curso escolar en el proyecto de formación Profesional básica junto a las ciudades de Barcelona, Alcoi, Toulouse, Lisboa y Múnich. Durante dos semanas de mayo, se ha acompañado a 4 estudiantes de entre 16 y 19 años en sus prácticas en Lisboa y otros 6 alumnos de Madrid fueron a Toulouse y Múnich. Por último, han participado en las reuniones anuales de gestores de movilidad en Praga y en Múnich en los meses de febrero y octubre fortaleciendo la presencia de Madrid en la red a nivel internacional.



#### 9.2.5. Programa QUEDAT.COM

En otro orden de cosas, 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.

En particular, en primer lugar, se encuentra el Programa QuédaT.com, que tiene un carácter eminentemente preventivo; 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.

| Programa/Recurso/Actuación            |                                                                    | Programa Quedat.com                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Población a la que se dirige:         |                                                                    | Jóvenes entre 14 y 20 años                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |
| Objetivo                              |                                                                    | Programa de intervención socio educativo a través del ocio y tiempo libre, que fomenta la integración social a través de las amistades, la participación en grupos y el reconocimiento de las diferencias culturales desde lo lúdico, orientado hacia la integración y el sentimiento de pertenencia. |                          |
| Nº atenciones realizadas 2024 (total) |                                                                    | 173.225                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| Presupuesto en 2024                   | 2.132.119,00 €                                                     | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%                     |
| Recurso web                           | <a href="http://www.madrid.es/juventud">www.madrid.es/juventud</a> | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se indica tabla 3.3.2.1. |
| Principales indicadores de procesos   |                                                                    | Actividades programadas al año: 8.684                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |
| Principales indicadores de resultados |                                                                    | Número de coordinaciones con otros recursos: 1.601                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |
|                                       |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |

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 9.4.3. incluye una tabla con los detalles de estos dieciséis centros.

Las actividades que se realizan en este programa son de carácter artístico, deportivo, intersedes, lúdicas, comunitarias, de desarrollo personal, muchas de ellas se llevan a cabo en las salidas y excursiones que se programan fuera del municipio de Madrid.

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.

Durante el año 2024 se han realizado un total de 8.684 actividades, de las cuales 7.961 actividades se han realizado en las 16 sedes del QuedaT.com con 101.603 participaciones presenciales y 71.622 online en las actividades que se podía combinar la presencialidad.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0, se ha realizado 723 actividades a través de contenido digital en las 16 sedes, con un alcance de 124.406 participaciones de contenido digital.

### 9.2.6. Servicio de psicología y coaching en los Centros Juveniles

Para contribuir al adecuado desarrollo y crecimiento personal de los/as adolescentes y jóvenes del municipio de Madrid, se ofrece un servicio de psicología y coaching en los Centros Juveniles y otros programas de Juventud, dirigido a la población joven para evaluar, orientar, intervenir y promover acciones preventivas y contención de forma individual y grupal con los jóvenes, con un carácter preventivo y terapéutico.

Este servicio va dirigido a jóvenes de Madrid con edades comprendidas entre los 14 y 30 años y es un servicio de apoyo psicológico, de valoración, de intervención y seguimiento psicológico, que incluye un servicio de coaching.



| Programa/Recurso/Actuación            |                        | Servicio de psicología y coaching en los Centros Juveniles                            |                          |
|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Población a la que se dirige:         |                        | Jóvenes entre 14 y 30 años                                                            |                          |
| Objetivo                              |                        | Orientar y promover acciones a nivel preventivo tanto de forma individual como grupal |                          |
| Nº atenciones realizadas 2024 (total) |                        | 4.315                                                                                 |                          |
| Presupuesto en 2024                   | 163.677,98€            | % ejecutado                                                                           | 100%                     |
| Recurso web                           | www.madrid.es/juventud | Perfiles redes sociales                                                               | Se indica tabla 3.3.2.1. |
| Principales indicadores de procesos   |                        | Nº Jóvenes atendidos 4.315                                                            |                          |
| Principales indicadores de resultados |                        | Grado de satisfacción: 9,0                                                            |                          |
|                                       |                        |                                                                                       |                          |

### 9.2.7. Cursos de Capacitación Curricular y Cursos de Idiomas

Uno de los programas más demandado por la población joven madrileña, enmarcado en actuaciones educativas y formativas es la “Campaña de primavera, verano y otoño joven”. Este programa, que se convoca anualmente, busca enriquecer su formación y que les sea de utilidad en la búsqueda de empleo, tanto a tiempo completo como compatible con los estudios o durante los períodos de vacaciones. Además de impulsar su desarrollo profesional, estos cursos les ofrecen la oportunidad de conocer a otros jóvenes con intereses similares.



| Programa/Recurso/Actuación                   |                                                                    | Cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas.                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Población a la que se dirige:</b>         |                                                                    | Jóvenes entre 16 y 30 años                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |
| <b>Objetivo</b>                              |                                                                    | Oferta de cursos en distintos sectores que van dirigidos a jóvenes preferentemente de Madrid. Cursos que van a formar parte del currículo vitae de los jóvenes, que les inician, apoyan y/o capacitan para el desempeño de una labor profesional en un determinado sector, mejorando sus posibilidades de empleo. |                          |
| <b>Nº atenciones realizadas 2024 (total)</b> |                                                                    | 2.503 (1.971+532)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>Plazas ofertadas en 2024</b>              |                                                                    | 2.920 (2.380 capacitación curricular+540 de idiomas)                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                   | 641.469,29 €                                                       | <b>% ejecutado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 82%                      |
| <b>Recurso web</b>                           | <a href="http://www.madrid.es/juventud">www.madrid.es/juventud</a> | <b>Perfiles redes sociales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Se indica tabla 3.3.2.1. |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>   |                                                                    | Cursos diferentes: 45                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |
| <b>Principales indicadores de resultados</b> |                                                                    | Valoración de los cursos: 9                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |

Las campañas de primavera, verano y otoño joven de los cursos de capacitación curricular han ofertado un total de 2.380 plazas en los cursos que vienen en la tabla anexa 9.4.4. (cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas) y se han cubierto un total de 1.971 plazas.

En cuanto a los cursos intensivos de idiomas, inglés, francés y alemán, hay que señalar que se han ofertado en 2024, 540 plazas (340 plazas en los distintos niveles de inglés, 100 plazas en distintos niveles de francés y 100 plazas en distintos niveles de alemán). El



número de total de solicitudes ha sido de 3.584 y se han cubierto 532 plazas, prácticamente la totalidad de las plazas ofertadas.

#### 9.2.8. Certamen de jóvenes creadores, “Premios Madroño”

Un 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 2024, se convocó este certamen con el nombre de “Premios Madroño”, en su XXXII edición, con una participación total entre sus diferentes modalidades de 406 jóvenes, con un total de 284 instancias presentadas.

Las finales se desarrollaron es:

- EscenAfest, 13 de septiembre en Teatro Soho (Plaza España, 6) Microteatro y cortometrajes
- LanzAfest, 14 de septiembre en Teatro Soho (Plaza España, 6) Música y danza
- LetrAfest, 6 de septiembre en Residencia de Estudiantes (Calle del pinar 21-23) Poesía y relato corto
- CreAfest, 7 de septiembre en Edificio Ateneo (Calle Prado, 21) Fotografía y obra plástica

Durante la celebración de los festivales cada jurado emitió sus puntuaciones tras la presentación de las obras en directo, señalando en base a las mismas el primer y el segundo premio en cada modalidad.

El 29 de noviembre tuvo lugar la Gala de los Premios Madroño en el Teatro Quique San Francisco, donde los galardonados en cada modalidad, primer y segundo premio, presentaron su obra en directo y recibieron los trofeos y premios establecidos, con la particularidad en esta edición de que, el segundo premio de la modalidad de relato corto se repartió entre dos jóvenes, por lo que se ha otorgado un total de 17 premios y no 16.

| Programa/Recurso/Actuación            |                                                                    | Certamen de Jóvenes Creadores                                                                                |                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Población a la que se dirige:         |                                                                    | Jóvenes entre 14 y 30 años                                                                                   |                          |
| Objetivo                              |                                                                    | Apoyar y Promocionar la actividad de los jóvenes en el ámbito de las artes escénicas, gráficas y literarias. |                          |
| Nº atenciones realizadas 2024 (total) |                                                                    | 373 presentados, 339 admitidos                                                                               |                          |
| Presupuesto en 2024                   | Importe total con IVA<br>68.000 €                                  | % ejecutado                                                                                                  | 100%                     |
| Recurso web                           | <a href="http://www.madrid.es/juventud">www.madrid.es/juventud</a> | Perfiles redes sociales                                                                                      | Se indica tabla 3.3.2.1. |



### 9.2.9. Subvenciones

A través de una convocatoria bienal de subvenciones, esta Área de Gobierno subvenciona proyectos encaminados a facilitar la integración de los jóvenes en general, y en particular, de los que están en riesgo de exclusión y vulnerabilidad social, apoyando proyectos que desarrollen estrategias formativas de apoyo a la inserción laboral, de reducción de la brecha digital y de desarrollo personal y faciliten también las condiciones de un ocio saludable para que los jóvenes puedan contribuir mediante su participación activa al desarrollo económico, social, cultural y político. En concreto, el importe total destinado a la última convocatoria se cifra en 450.000 euros y se presentaron un total de 67 proyectos, ascendiendo a 16 el número de entidades subvencionadas.

### 9.2.10. Otras Acciones

También hay que destacar la participación del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia y Juventud 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, cuyo objetivo es facilitar la promoción de la producción cultural y expresiva y facilitando así el acceso al circuito del mercado internacional.

Asimismo, hay que señalar la **Carta de Servicios de la Juventud**, alineada con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, que 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.

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, siendo la última evaluación realizada el 24 de febrero de 2025.

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. Mediante este instrumento, se está en condiciones de conocer por anticipado qué clase de servicio puede esperar y demandar, así como conocer los compromisos de calidad adquiridos por la Administración Municipal.

Con 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.



### 9.3. COLABORACIONES CON DISTRITOS, ÁREAS DE GOBIERNO, DEPARTAMENTOS Y ENTIDADES

Durante el 2024 se han consolidado las colaboraciones de los programas del Departamento de Juventud contando con la colaboración de otros servicios municipales como Policía Municipal, Madrid Salud, Medio Ambiente, Cultura, Igualdad, Servicios Sociales, IES y más de 100 entidades sociales que se dirigen a la población Joven.

También hay que destacar La Mesa de Juventud, constituida en el año 2020 por diferentes profesionales de distintas Áreas de Gobierno que gestionan programas de Juventud, Madrid Salud, Agencia de Empleo. En 2024 se ha reunido en 4 ocasiones a lo que hay que sumar la realización del II encuentro de la Mesa de Juventud, denominado: “Madrid Prisma Joven” en el que colaboraron más de 20 servicios de las diferentes áreas municipales con stands, charlas, talleres específicos y juegos y actividades participativas realizadas durante el mes de junio en el Centro Juvenil Pipo Velasco.

### 9.4. ANEXOS JUVENTUD

#### 9.4.1. Tabla del Listado de Centros Juveniles

| DISTRITO            | NOMBRE DEL CENTRO                    | DIRECCIÓN                                   | TELÉFONO  |
|---------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|-----------|
| Tetuán              | Tetuán Punto Joven                   | Calle Dulcinea, 4                           | 915347744 |
| Chamberí            | Centro Juvenil Chamberí              | Calle Raimundo Fernández Villaverde, 2      | 915353456 |
| Fuencarral-El Pardo | Centro de Juventud de El Pardo       | Avenida Padre Cipriano, 11                  | 913760652 |
| Fuencarral-El Pardo | Centro Juvenil Hontalbilla           | Calle Hontalbilla, 10                       | 917364378 |
| Carabanchel         | Centro Juvenil Carabanchel Alto      | Calle Alfonso Fernández, 23                 | 915118980 |
| Villa de Vallecas   | Centro Juvenil El Sitio de mi Recreo | Calle Real de Arganda c/v Sierra del Torcal | 913052448 |
| Villa de Vallecas   | Centro Juvenil el Aleph              | Avenida Mediterráneo c/v Calle Zazuar       | 913013457 |
| Usera               | Centro Juvenil Pipo Velasco          | Calle Avena, 5                              | 609619978 |
| Arganzuela          | Centro Juvenil Ouka Leele            | Calle Bronce, 16                            | 660338938 |

#### 9.4.2. Tabla del Listado de las Oficinas de Información Juvenil

| DISTRITO                                      | NOMBRE DEL CENTRO                                                   | DIRECCIÓN                                                   | TELÉFONO               |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|
| Chamberí, Chamartín, Tetuán, Salamanca        | Centro Juvenil Chamberí                                             | C/ Raimundo Fdez Villaverde, 2                              | 915124173<br>616505834 |
| Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca          | Centro Juvenil Hontalbilla                                          | C/ Hontalbilla, 10                                          | 609927405<br>917364378 |
| Carabanchel, Latina, Centro                   | Centro Juvenil Carabanchel Alto                                     | C/ Alfonso Fernández, 23                                    | 915088322<br>608644666 |
| Villaverde, Arganzuela                        | Centro Intergeneracional Ouka Leele                                 | C/ Bronce, 16                                               | 660338938              |
| Vicálvaro, Ciudad Lineal, Moratalaz           | Centro Cultural Vicálvaro                                           | C/ Titanio, 5                                               | 917726334<br>620452327 |
| Villa de Vallecas, Retiro, Puente de Vallecas | Centro Juvenil "El Sitio de mi recreo"<br>Centro Juvenil "El Aleph" | C/ Real de Arganda 39-41<br>Av. Mediterráneo Esq. C\ Zazuar | 913318534<br>628062450 |
| Barajas, Hortaleza, San Blas                  | Centro Cultural Gloria Fuertes                                      | Avda. De Logroño, 179                                       | 917475444<br>626580934 |
| Usera                                         | Centro Juvenil Pipo Velasco                                         | Calle Avena, 5                                              | 689278363              |

#### 9.4.3. Tabla del Listado de las sedes del Programa QuedaT.com

| DISTRITO            | DIRECCIÓN                              | TELÉFONO    |
|---------------------|----------------------------------------|-------------|
| Centro              | Calle Juanelo, 2                       | 678 061 349 |
| Arganzuela          | Calle Juana Doña, 7                    | 659 362 456 |
| Chamartín           | Pasaje Doña Carlota, 13                | 678 061 329 |
| Tetuán              | Calle Cedros, 3                        | 689 385 853 |
| Fuencarral-El Pardo | Calle de Melchor Fernández Almagro, 33 | 682 346 142 |
| Moratalaz           | Calle Corregidor Alonso de Tobar, 15 A | 680 801 827 |
| Hortaleza           | Calle Mar Amarillo, 4                  | 679 053 028 |
| Barajas             | Calle Autogiro,1                       | 678 061 341 |
| Latina              | Calle Latina, 25                       | 678 061 342 |
| Carabanchel         | Calle Ramón Sainz, 27                  | 678 061 347 |
| Usera               | Calle Miramadrid, 1                    | 678 047 662 |
| Puente de Vallecas  | Calle Cardeñosa, 18                    | 678 047 674 |
| Villaverde          | Calle Albino Fernández Lázaro, 36      | 678 047 681 |
| Villa de Vallecas   | Calle Sierra de Gador 19               | 678 047 693 |
| Vicálvaro           | Plaza de Juan Benet, 9                 | 678047697   |
| San Blas-Canillejas | Calle San Faustino, 14                 | 678 047 655 |

**Tabla 9.4.4. Tabla del Listado de Cursos de Capacitación Curricular e Idiomas**

| <b>CURSOS DE CAPACITACIÓN CURRICULAR E IDIOMAS</b>               |
|------------------------------------------------------------------|
| ▪ Curso de Monitor de Natación                                   |
| ▪ Curso de Lenguaje de Signos Básico                             |
| ▪ Curso de Lenguaje de Signos Avanzado                           |
| ▪ Curso de Iniciador- Monitor de Piragüismo                      |
| ▪ Curso de Instructor de Tenis                                   |
| ▪ Curso de Encordado y taller de raquetas de tenis               |
| ▪ Curso Árbitro de Piragüismo (aguas tranquilas y kayak polo)    |
| ▪ Curso de Monitor de Ciclismo MTB                               |
| ▪ Curso de Monitor de Ciclismo Indoor                            |
| ▪ Curso de Entrenador de Voleibol Nivel I                        |
| ▪ Curso de Árbitro Territorial B                                 |
| ▪ Curso de Árbitro Anotador                                      |
| ▪ Curso de Socorrista en Piscinas e Instalaciones Acuáticas      |
| ▪ Curso de Mantenimiento de Piscinas e Instalaciones Acuáticas   |
| ▪ Curso de Instructor de Carrera Acuática y Aquarunning          |
| ▪ Curso de Monitor de Pilates Suelo                              |
| ▪ Curso de Reanimación cardiopulmonar y DESA                     |
| ▪ Socorrismo en medio natural                                    |
| ▪ Curso de Primeros Auxilios                                     |
| ▪ Curso de Maquillaje Profesional                                |
| ▪ Curso de Decoración de Uñas                                    |
| ▪ Curso de Imagen Personal y Orientación empleo                  |
| ▪ Curso de Caracterización y efectos especiales                  |
| ▪ Curso de Iniciación a la Radio y Podcasting                    |
| ▪ Curso de Producción Radiofónica                                |
| ▪ Curso de Técnicas de Sonido I                                  |
| ▪ Curso de Técnicas de Sonido II                                 |
| ▪ Curso de Guion Radiofónico y Radio ficción                     |
| ▪ Curso de Realización y edición sonora digital                  |
| ▪ Curso de Ayudante de Camarero                                  |
| ▪ Curso de Organización y Gestión de Eventos                     |
| ▪ Curso de Repostería y Pastelería                               |
| ▪ Curso de Ayudante de Cocina                                    |
| ▪ Curso de Cortador Profesional de jamón                         |
| ▪ Curso de Panadería artesanal                                   |
| ▪ Curso de Atención al Cliente en Hostelería                     |
| ▪ Curso de Manipulador de Alimentos                              |
| ▪ Curso de Auxiliar de Carretilla Elevadora (Carretillero)       |
| ▪ Curso de Plataforma elevadora con trabajo en altura            |
| ▪ Curso de Preparación de pedidos en Almacén con Radiofrecuencia |
| ▪ Curso de Encargado/a de tienda                                 |
| ▪ Curso de Auxiliar de Caja de Supermercado                      |
| ▪ Curso de Iniciación a la Carnicería                            |
| ▪ Curso de Iniciación a la Charcutería                           |
| ▪ Curso de Iniciación a la Pescadería                            |
| ▪ Curso de Monitor de Ocio y Tiempo Libre                        |
| ▪ Curso de Coordinador de Ocio y Tiempo Libre                    |
| ▪ Curso de Monitor de Comedor Escolar                            |
| ▪ Curso de Mozo de Almacén                                       |
| ▪ Curso de Inglés                                                |
| ▪ Curso de francés                                               |
| ▪ Curso de alemán                                                |

Tabla 9.4.5. Listado de Redes Sociales del Conecta Juventud 2.0

**REDES DEL DEPARTAMENTO DE JUVENTUD:**

Facebook: Juventud Ayuntamiento de Madrid  
X: @MadridJuventud  
Tiktok @madridjuventud  
INSTAGRAM: juventud. madrid  
YOUTUBE: Juventud Ayuntamiento de Madrid

**PROGRAMA RED MUNICIPAL DE OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL****MAILS Y WHATSAPP DE LAS OIJS:**

OIJ ZONA1: mail: [oijzona1@madrid.es](mailto:oijzona1@madrid.es) . WhatsApp: 616505834  
OIJ ZONA 2: mail: [oijzona2@madrid.es](mailto:oijzona2@madrid.es). WhatsApp: 609927405  
OIJ ZONA 3: mail: [oijzona3@madrid.es](mailto:oijzona3@madrid.es). WhatsApp: 626512412  
OIJ ZONA 4: mail: [oijzona4@madrid.es](mailto:oijzona4@madrid.es). WhatsApp: 608644666  
OIJ ZONA 5: mail: [oijzona5@madrid.es](mailto:oijzona5@madrid.es). WhatsApp: 620452327  
OIJ ZONA 6: mail: [oijzona6@madrid.es](mailto:oijzona6@madrid.es). WhatsApp: 628062450  
OIJ ZONA 7: mail: [oijzona7@madrid.es](mailto:oijzona7@madrid.es). WhatsApp: 626580934  
OIJ ZONA 8: mail: [oijzona8@madrid.es](mailto:oijzona8@madrid.es). WhatsApp: 689278363

**PROGRAMA CENTROS JUVENILES****INSTAGRAM:**

@juvenilesmadrid  
@centrojuvenilpipo  
@cjelsitio

**WHATSAPP:**

CJ CARABANCHEL ALTO: 636.04.55.8  
CJ EL ALEPH: 683.51.65.65  
CJ HONTALBILLA/CJ EL PARDO: 606.00.38.52  
CJ EL SITIO DE MI RECREO: 606.00.04.09  
CJ TETUÁN PUNTO JOVEN: 606.00.37.79  
CJ CHAMBERÍ: 669.98.46.16

**PROGRAMA QUEDAT.COM**

Instagram: @quedat\_\_com

**PROGRAMA EUROPA JOVEN MADRID**

Facebook: Europa Joven Madrid  
Instagram: @EuropaJoven  
Twitter: @EuropaJoven  
Página web: [www.europajoven.org](http://www.europajoven.org)  
Correo electrónico: [madrid@europajoven.org](mailto:madrid@europajoven.org)  
WhatsApp: +34 654 54 75 50



# BLOQUE X. VOLUNTARIADO

[ÍNDICE](#)

## BLOQUE X. VOLUNTARIADO

---

### 10.1. INTRODUCCIÓN

### 10.2. ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO

### 10.3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y PERFIL DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

### 10.4. PROYECTOS

#### 10.4.1. Proyectos permanentes

#### 10.4.2. Proyectos puntuales

### 10.5. MADRID TE ACOMPAÑA

### 10.6. VOLUNTARIADO DIGITAL

#### 10.6.1. Marco contextual del proyecto

#### 10.6.2. Objetivos

#### 10.6.3. Datos de participación y Gestión del Proyecto

### 10.7. CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES ANTICIPADAS GESTIONADAS

#### 10.7.1. Datos de Gestión de los Proyectos Subvencionados.

#### 10.7.2. Justificación de los proyectos de voluntariado subvencionados en la convocatoria pública de subvenciones 2024 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro.

#### 10.7.3. Seguimiento proyectos subvencionados.

### 10.8. COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

#### 10.8.1. Comunidad de Voluntariado

#### 10.8.2. Redes Sociales

#### 10.8.3. Boletín Informativo del Programa

### 10.9. JORNADAS Y PREMIOS

### 10.10. CONVENIOS DE COLABORACIÓN

### 10.11. ACCIONES DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA DE "VOLUNTARIOS POR MADRID"

### 10.12. ANEXOS: VOLUNTARIADO

## BLOQUE X. VOLUNTARIADO

### 10.1. INTRODUCCIÓN

El Área de Políticas Sociales, Familias e Igualdad a través del Departamento de Voluntariado de la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid gestiona la prestación de un servicio de interés general dirigido a las vecinas y los vecinos de la ciudad interesadas/os en formar parte de proyectos de participación e implicación ciudadana promovidos desde la iniciativa municipal.

El Programa Municipal de Voluntariado, como fórmula para prestar un adecuado servicio público, pone a disposición de la ciudadanía y las entidades sociales de Madrid recursos cada vez más cercanos y herramientas innovadoras 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 o educativo, entre otros.
- 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.

| Programa/Recurso/Actuación                                             |                                                                                                       | Programa Municipal de Voluntariado "Voluntarios por Madrid"                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Población a la que se dirige:                                          |                                                                                                       | Población General                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |
| Objetivo                                                               |                                                                                                       | Gestión, atención y organización del cuerpo municipal de personas voluntarias "Voluntarios por Madrid" y realización de proyectos de voluntariado permanentes y puntuales.                                                                                                                                                                   |        |
| Nº Personas voluntarias registradas en el programa                     |                                                                                                       | Número 20.430                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |
| Nº personas voluntarias nuevas incorporadas en 2024 (personas únicas). |                                                                                                       | Número 1.527                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |
| Presupuesto en 2024                                                    | Se ha partido de un crédito definitivo de 772.150 euros, reconociendo obligaciones por 749.657 euros. | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | % 97,1 |
| Principales indicadores de procesos                                    |                                                                                                       | Indicador 1: Personas inscritas en Voluntarios por Madrid".<br>Indicador 2: Personas participantes en proyectos.<br>Indicador 3: Número de Proyectos permanentes, puntuales y subvencionados.<br>Indicador 4: N.º de Entidades y organismos colaboradores.<br>Indicador 5: Difusión, noticias en redes, Boletín de Voluntariado. Encuentros. |        |
| Principales indicadores de resultados                                  |                                                                                                       | Grado de satisfacción las personas voluntarias participantes en proyectos permanentes: 4,43/5                                                                                                                                                                                                                                                |        |



## 10.2. ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO

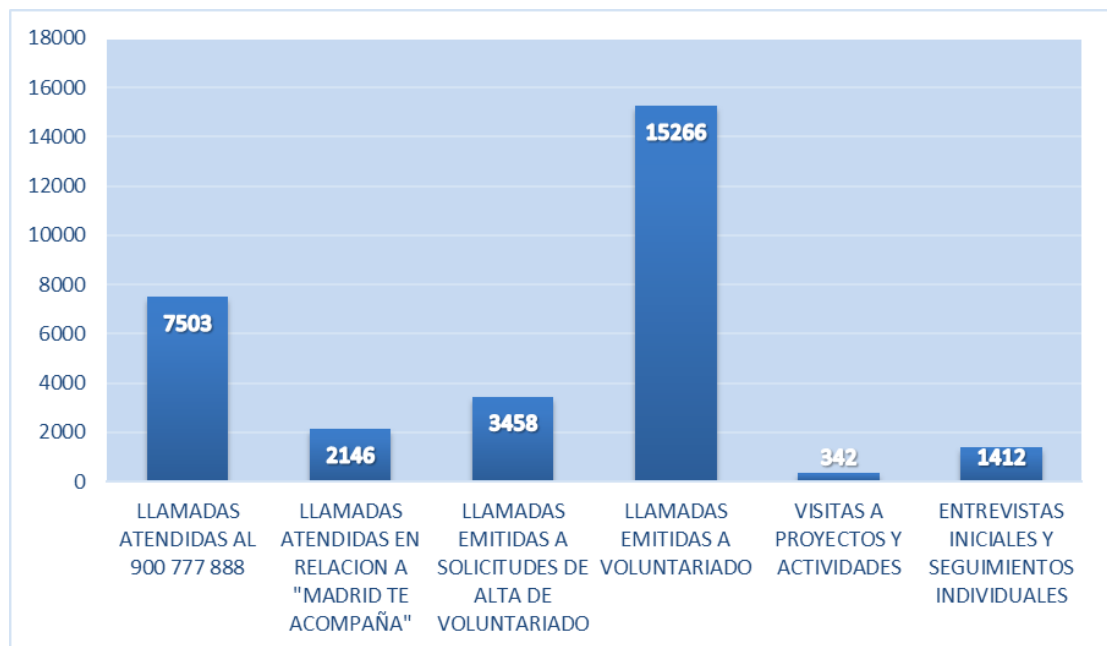
La atención a las personas inscritas en el Programa Municipal de Voluntariado se basa metodológicamente en un itinerario personalizado, diseñado para ofrecerles actividades que se ajusten a sus perfiles, intereses, expectativas personales y disponibilidad.

Las actividades que el programa desarrolla en relación con la atención y organización de las personas voluntarias son las siguientes:

- 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.

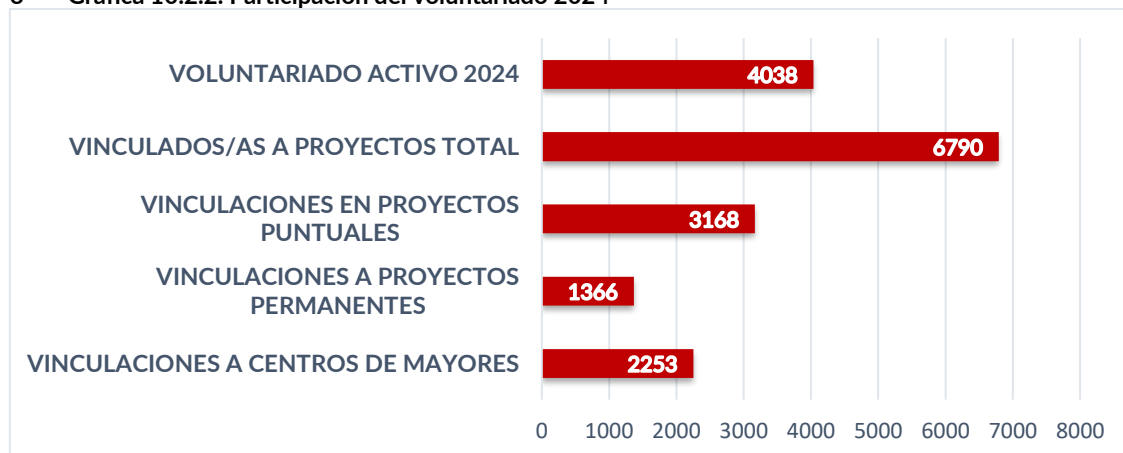
Por otro lado, se promueven espacios de encuentro y seguimiento de las personas voluntarias con respecto a las actividades y proyectos en los que participan.

2 Gráfica 10.2.1. Atención al voluntariado



FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

## 3 Gráfica 10.2.2. Participación del voluntariado 2024



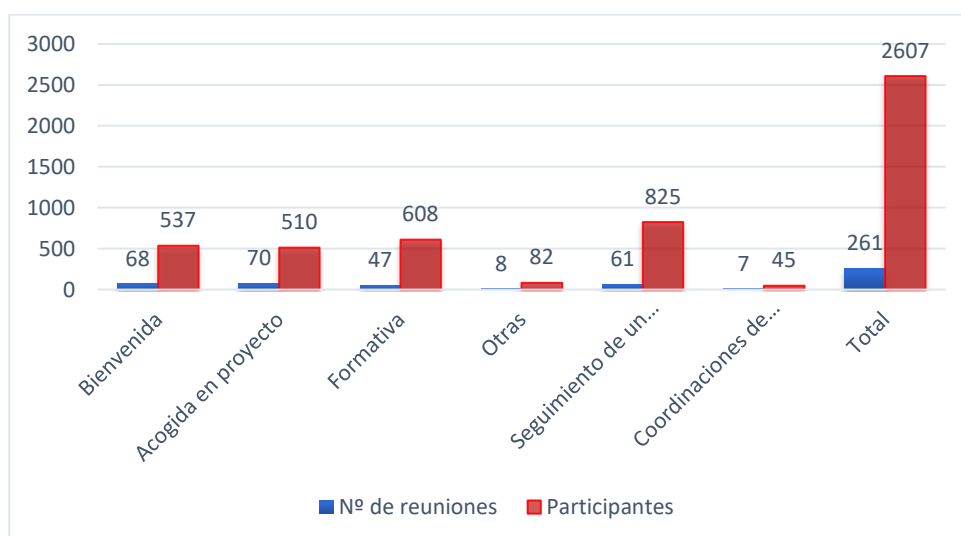
FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.2.3. Reuniones voluntariado 2024

| Tipos de reunión:             | Nº reuniones | Nº asistentes |
|-------------------------------|--------------|---------------|
| Bienvenida al programa        | 68           | 537           |
| Acogida del proyecto          | 70           | 510           |
| Seguimiento del proyecto      | 47           | 608           |
| Evaluación                    | 8            | 82            |
| Formativas                    | 61           | 825           |
| Coordinación con voluntariado | 7            | 45            |
| Total                         | 261          | 2607          |

FUENTE: Departamento de Voluntariado  
Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

## Gráfica 10.2.4. Reuniones con voluntariado



FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN

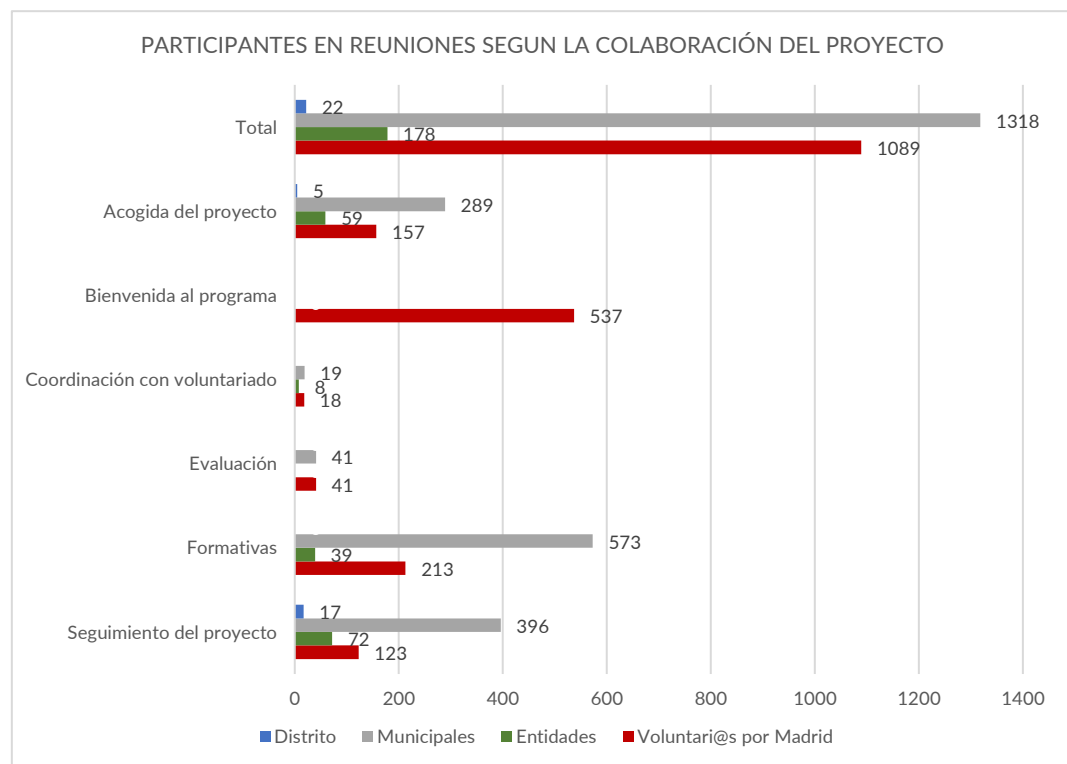
Tabla 10.2.5. Participación de voluntariado según proyecto

Participación por categoría de proyectos

| Tipo de reunión               | Distrito  | Entidad    | Municipal   | Voluntari@s por Madrid | Total       |
|-------------------------------|-----------|------------|-------------|------------------------|-------------|
| Acogida del proyecto          | 5         | 59         | 289         | 157                    | 510         |
| Bienvenida al programa        |           |            |             | 537                    | 537         |
| Coordinación con voluntariado |           | 8          | 19          | 18                     | 45          |
| Evaluación                    |           |            | 41          | 41                     | 82          |
| Formativas                    |           | 39         | 573         | 213                    | 825         |
| Seguimiento del proyecto      | 17        | 72         | 396         | 123                    | 608         |
| <b>Total</b>                  | <b>22</b> | <b>178</b> | <b>1318</b> | <b>1089</b>            | <b>2607</b> |

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN

Gráfica 10.2.6. Participación de voluntariado según proyecto



FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN

### 10.3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y PERFIL DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

El número de personas voluntaria registradas hasta 31 de diciembre de 2024 ascendió a 20.430 de las cuales 13.715 son mujeres, 6.713 hombres y 2, que no se identifican con ninguno de los dos. Durante este año se han dado de alta 1.527 personas voluntarias nuevas, las bajas voluntarias fueron 189 y las bajas por defunción 56.

El perfil de las personas voluntarias del programa en 2024, respecto al sexo, arroja un 67,13, % de mujeres y un 32,85% de hombres. Se mantiene la feminización del voluntariado de estos últimos años, con valores que no han experimentado apenas variación.

Atendiendo a la edad, el grupo más numeroso es el que cuenta con más de 65 años (28% del total), seguido por los de entre 25 y 34, y los de entre 35 y 44, ambos con cifras similares (19% y 18%).

La presencia de personas voluntarias de 65 o más años es más significativa debido a la presencia de personas voluntarias de los **91 centros municipales de mayores**, que suponen un 42,6 % del total en dicha franja de edad. Este voluntariado en general mantiene una relación estrecha con el centro en el que realiza su acción voluntaria, prefiriendo enfocar su colaboración en este ámbito, no ampliando participación en otras vías que ofrece el programa. Cabe señalar que el número de altas de personas mayores voluntarias en alguno de los 91 Centros Municipales de Mayores alcanza un total de 304 personas.

Respecto a la nacionalidad de las personas voluntarias registradas en el programa municipal, el 84,2% tienen la española, frente a un 15,8% de nacionalidades extranjera. Durante el año 2024 ha aumentado el 1,3% de este 15,8% de nacionalidad extranjera.

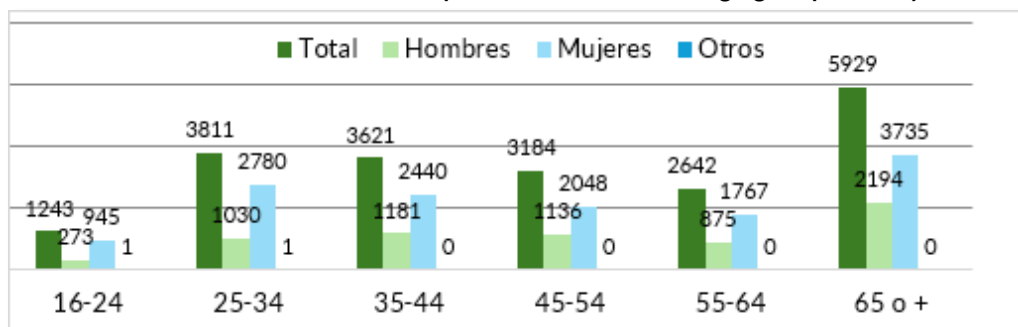
Respecto al país de origen de las personas voluntarias de origen extranjero, el mayor porcentaje corresponde a personas de origen latinoamericano durante el periodo 2018- 2024. Así, 1.903 de las 3.212 personas voluntarias de nacionalidad no española (es decir, el 59,24%) provienen de países de América Latina

Entre las nacionalidades más destacadas por su presencia en el cuerpo de personas voluntarias destacan la peruana, colombiana, y venezolana con datos muy parecidos entre sí, con el 31 % del voluntariado extranjero, seguidas de la italiana con el 6,22% en cuarto lugar y primera como nacionalidad no hispano hablante dentro del programa municipal con 178 personas voluntarias.

La presencia de hasta 98 nacionalidades diferentes entre las personas voluntarias del programa municipal es un dato que muestra la gran diversidad y riqueza cultura, destacando como espacio de encuentro y colaboración para

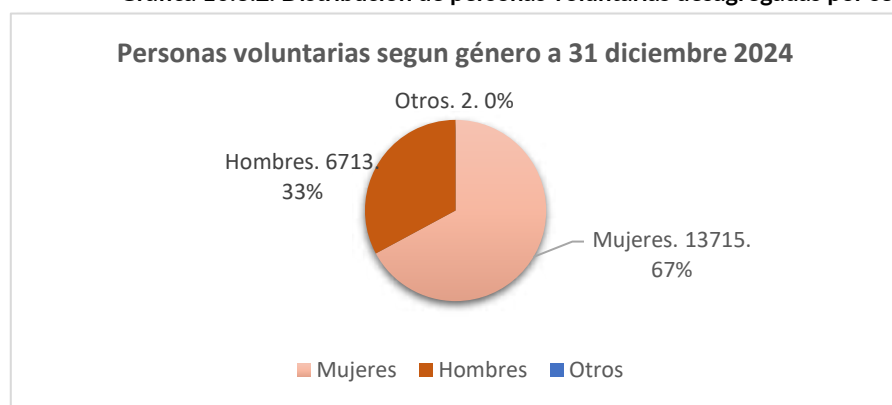
personas de diferentes orígenes, lo que enriquece la experiencia de voluntariado y fomenta el intercambio cultural. Esta promoción de la inclusión y la participación de personas de diferentes nacionalidades refleja un compromiso con la diversidad y la apertura a la sociedad madrileña. A continuación, se expone los siguientes gráficos relativos a las características sociodemográficas:

**Gráfica 10.3.1. Evolución de personas voluntarias desagregado por sexo y edad**



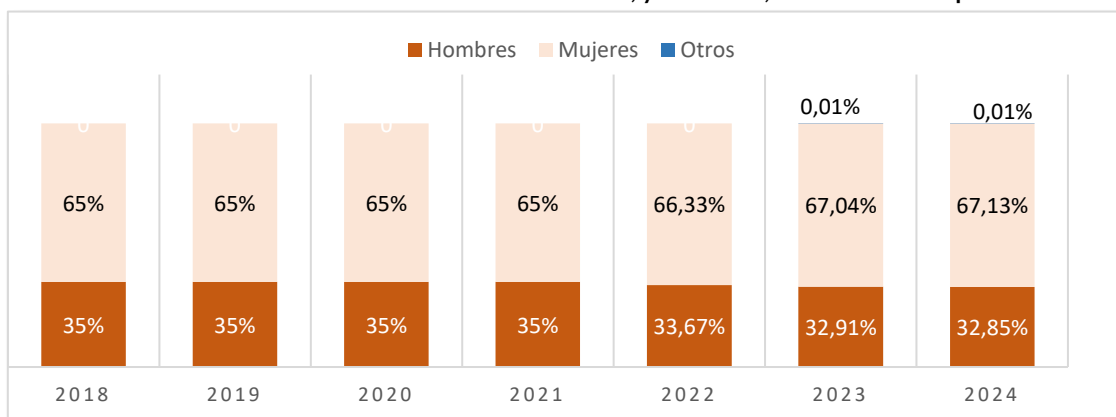
FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

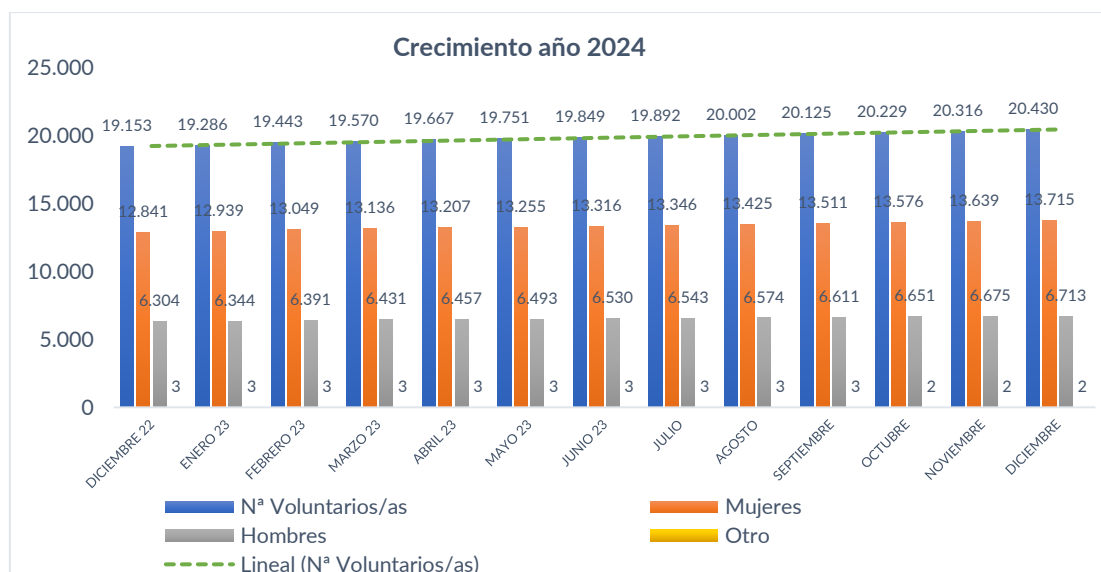
**Gráfica 10.3.2. Distribución de personas voluntarias desagregadas por sexo**



FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

**Gráfica 10.3.3. Distribución, y evolución, del voluntariado por sexo**

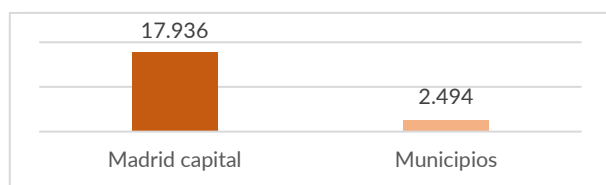




**Gráfica 10.3.4. Crecimiento intermensual desagregado por sexo en 2024**

Fuente: Aplicación web de Voluntarios por Madrid-Gestión interna

**Gráfica 10.3.4 Distribución de voluntariado de Madrid Capital frente a otros municipios**



FUENTE: Departamento de Voluntariado -Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

**Gráfica 10.3.5. Distribución de personas voluntarias por distritos a 31 de diciembre de 2024**

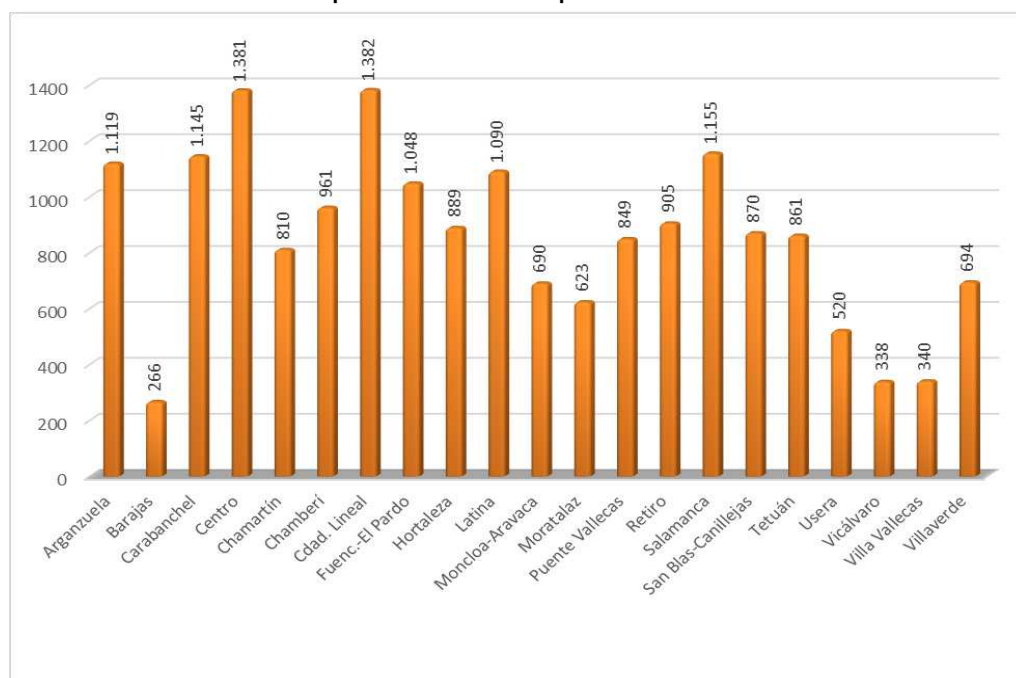


Figura con datos de 31 de diciembre 2024. FUENTE: Departamento de Voluntariado. Aplicación VOLUN

Tabla 10.3.6. Tabla de participantes en los CMM desagregados por sexos

| Proyectos                                         | Participantes | Mujeres      | Hombres      |
|---------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|
| Voluntariado en Centros de Mayores Villaverde     | 224           | 120          | 104          |
| Voluntariado en Centros de Mayores Ciudad Lineal  | 213           | 137          | 76           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Salamanca      | 183           | 130          | 53           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Retiro 2024    | 162           | 89           | 73           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Moratalaz      | 156           | 83           | 73           |
| Voluntariado en Centros de Mayores San Blas       | 143           | 83           | 60           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Fuencarral     | 142           | 71           | 71           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Centro 2024    | 136           | 93           | 43           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Hortaleza      | 135           | 69           | 66           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Chamberí       | 125           | 81           | 44           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Moncloa 2024   | 107           | 70           | 37           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Carabanchel    | 83            | 52           | 31           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Barajas 2024   | 77            | 49           | 28           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Vicálvaro      | 68            | 33           | 35           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Arganzuela     | 65            | 34           | 31           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Chamartín 2024 | 61            | 35           | 26           |
| Voluntariado en Centros de Mayores P. Vallecas    | 61            | 36           | 25           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Tetuán 2024    | 56            | 36           | 20           |
| Voluntariado en Centros de Mayores V. Vallecas    | 27            | 12           | 15           |
| Voluntariado en Centros de Mayores Latina         | 18            | 12           | 6            |
| Voluntariado en Centros de Mayores Usera          | 11            | 6            | 5            |
| <b>Total</b>                                      | <b>2.253</b>  | <b>1331</b>  | <b>922</b>   |
| <b>%</b>                                          |               | <b>59,08</b> | <b>40,92</b> |

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN  
Gestión de Voluntarios por Madrid

## 10.4. PROYECTOS

El Departamento de Voluntariado planifica y desarrolla dos tipos de proyectos:

- **Proyectos permanentes:** Son planificados y desarrollados directamente o en colaboración con entidades sociales u otras Áreas municipales y organismos. Exigen un nivel más alto de compromiso del voluntariado y se desarrollan durante todo el año.
- **Proyectos puntuales:** Son promovidos por los servicios ciudadanos y su duración es de 1 a 10 días. Es un servicio cada vez más demandado por distintas áreas municipales y entidades sociales, posibilitando a voluntarios/as participar



puntualmente en actividades de la ciudad (deportivas, culturales o medioambientales, entre otras). Además, este tipo de proyectos posibilitan la activación masiva de personas voluntarias, promueven espacios de relación y participación y motivan y fidelizan a las personas participantes.

En todas las actuaciones que se desarrollan, el Departamento de Voluntariado impulsa y organiza los proyectos, las actividades y las diversas colaboraciones. Las personas voluntarias están siempre acompañadas por un profesional del Equipo de Atención al Voluntariado.

Protocolo de gestión de proyectos:

- Reuniones con las entidades, Áreas municipales u organismos implicados para la definición de objetivos, planificación y diseño de actuaciones.
- Selección de voluntariado.
- Reuniones grupales con el 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.





Los datos globales de participación en **Proyectos Permanentes** según procedencia son:

| TIPO DE PROYECTO       | N.º de proyectos | N.º de personas voluntarias |
|------------------------|------------------|-----------------------------|
| Voluntarios por Madrid | 3                | 95                          |
| Áreas Municipales      | 83               | 994                         |
| Entidades Sociales     | 12               | 175                         |
| Distritos              | 12               | 102                         |
| <b>Total</b>           | <b>112</b>       | <b>1.366</b>                |

#### 10.4.1. Relación de Proyectos permanentes y participación de personas voluntarias en 2024

Tabla 10.4.1.1. Relación de Proyectos permanentes y participación de personas voluntaria 2024.

| NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN                  | TIPO DE PROYECTO       | N.º de proyectos | N.º de personas voluntarias |
|---------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|-----------------------------|
| Te contamos la ciudad                                         | Voluntarios por Madrid | 1                | 46                          |
| Gestión de demandas de necesidades básicas                    | Voluntarios por Madrid | 1                | 6                           |
| Las mayores también cuentan                                   | Voluntarios por Madrid | 1                | 43                          |
| "Cuenta Conmigo"                                              | Áreas Municipales      | 1                | 23                          |
| Madrid te acompaña                                            | Áreas Municipales      | 1                | 289                         |
| Apoyo a la red de huertos escolares                           | Áreas Municipales      | 35*              | 55                          |
| Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio      | Áreas Municipales      | 1                | 48                          |
| Campaña contra el frío 2024                                   | Áreas Municipales      | 3                | 89                          |
| Voluntariado con animales                                     | Áreas Municipales      | 2                | 137                         |
| Leyendo con Mayores                                           | Áreas Municipales      | 4                | 14                          |
| Apoyo al CAT "Mejía Lequerica"                                | Áreas Municipales      | 5                | 88                          |
| Apoyo Escolar "Quedamos al salir de clase"                    | Áreas Municipales      | 16*              | 149                         |
| Acompañamientos del CASI                                      | Áreas Municipales      | 1                | 16                          |
| Apoyo en lectoescritura a Talleres de inserción sociolaboral  | Áreas Municipales      | 1                | 5                           |
| Voluntariado Digital                                          | Áreas Municipales      | 15**             | 81                          |
| Todos a desayunar - Kellanova                                 | Entidades Sociales     | 3                | 79                          |
| Tu Historia de Verdad Importa_LQDVI                           | Entidades Sociales     | 1                | 8                           |
| Mentoría social con personas sin hogar - San Martín de Porres | Entidades Sociales     | 1                | 3                           |
| Equinoterapia - Equit. como terapia                           | Entidades Sociales     | 1                | 16                          |
| Acompañamiento hospitalario - Hermanas Hospitalarias          | Entidades Sociales     | 1                | 7                           |
| Apoyo Socioeducativo - Intered                                | Entidades Sociales     | 1                | 25                          |
| Ocio Inclusivo - ADISLI                                       | Entidades Sociales     | 1                | 7                           |
| Proyecto Convivencia Inclusiva para adolescentes - APAIPA     | Entidades Sociales     | 1                | 15                          |



| NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN                                                      | TIPO DE PROYECTO   | N.º de proyectos | N.º de personas voluntarias |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-----------------------------|
| School Social Basket - Gigantes                                                                   | Entidades Sociales | 1                | 12                          |
| Apoyo al proyecto "FRAGILES"- Candelita                                                           | Entidades Sociales | 1                | 3                           |
| Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Hortaleza                     | Distrito           | 1                | 16                          |
| Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de San Blas-Canillejas           | Distrito           | 1                | 18                          |
| Apoyo a las actividades del Proyecto Senes en el distrito de Salamanca                            | Distrito           | 2*               | 13                          |
| Apoyo al cuidado a menores al Grupo de Apoyo Social del Centro de Servicios Sociales de San Diego | Distrito           | 1                | 7                           |
| Apoyo en el cuidado a menores del CAI 4                                                           | Distrito           | 1                | 4                           |
| Te acompañamos - Proyecto contra la soledad no deseada - Ciudad Lineal                            | Distrito           | 1                | 8                           |
| Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Guindalera                    | Distrito           | 1                | 11                          |
| Apoyo a CAF 7 en el cuidado a menores al Grupo de 3 - 6 años.                                     | Distrito           | 1                | 4                           |
| Apoyo en el cuidado a menores del CAI 5 (Tetuán) 2024                                             | Distrito           | 1                | 2                           |
| Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente Vallecas               | Distrito           | 1                | 16                          |
| Apoyo al proyecto comunitario "Reencuentro afectivo emocional a través de la Biodanza" 2024       | Distrito           | 1                | 3                           |
| <b>Total: 106 proyectos</b>                                                                       |                    | <b>112</b>       | <b>1366</b>                 |

FUENTE: Departamento de Voluntariado -  
Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

\*El proyecto se desarrollan en diferentes centros escolares

\*\* El proyecto se desarrolla en varios distritos.

De forma particular cabe destacar la colaboración de personas voluntarias en los Centros Municipales de Mayores (CMM) en los 21 Distritos, que suponen el alta como voluntarias de 200 personas nuevas participantes en alguno de los 91 Centros siendo el total de personas voluntarias en CMM de 2.580.

En la tabla 10.4.1.1. se puede consultar la participación por Centros Municipales de Mayores de personas voluntarias.

Del total de voluntariado en estos recursos municipales, el 59,08 % son mujeres y el 40,92% son hombres. En este caso, se acorta la participación en porcentaje entre sexos respecto a la participación general del programa en otros proyectos.

Tabla 10.4.1.2. Proyectos permanentes 2024.

| TIPO DE PROYECTO       | N.º de proyectos | N.º de personas voluntarias |
|------------------------|------------------|-----------------------------|
| Voluntarios por Madrid | 3                | 95                          |
| Áreas Municipales      | 83               | 994                         |
| Entidades Sociales     | 12               | 175                         |
| Distritos              | 12               | 102                         |
| <b>Total</b>           | <b>112</b>       | <b>1.366</b>                |

FUENTE: Departamento de Voluntariado - Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.4.1.3. Proyectos permanentes. Participación voluntaria por distrito y tipo de proyecto permanentes.

| NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN                                                      | TIPO DE PROYECTO       | N.º de proyectos | N.º de personas voluntarias |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|-----------------------------|
| Te contamos la ciudad                                                                             | Voluntarios por Madrid | 1                | 46                          |
| Gestión de demandas de necesidades básicas                                                        | Voluntarios por Madrid | 1                | 6                           |
| Las mayores también cuentan                                                                       | Voluntarios por Madrid | 1                | 43                          |
| "Cuenta Conmigo"                                                                                  | Áreas Municipales      | 1                | 23                          |
| Madrid te acompaña                                                                                | Áreas Municipales      | 1                | 289                         |
| Apoyo a la red de huertos escolares                                                               | Áreas Municipales      | 35               | 55                          |
| Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio                                          | Áreas Municipales      | 1                | 48                          |
| Campaña contra el frío 2024                                                                       | Áreas Municipales      | 3                | 89                          |
| Voluntariado con animales                                                                         | Áreas Municipales      | 2                | 137                         |
| Leyendo con Mayores                                                                               | Áreas Municipales      | 4                | 14                          |
| Apoyo al CAT "Mejía Lequerica"                                                                    | Áreas Municipales      | 5                | 88                          |
| Apoyo Escolar "Quedamos al salir de clase"                                                        | Áreas Municipales      | 16               | 149                         |
| Acompañamientos del CASI                                                                          | Áreas Municipales      | 1                | 16                          |
| Apoyo en lectoescritura a Talleres de inserción sociolaboral                                      | Áreas Municipales      | 1                | 5                           |
| Voluntariado Digital                                                                              | Áreas Municipales      | 15               | 81                          |
| Todos a desayunar - Kellanova                                                                     | Entidades sociales     | 3                | 79                          |
| Tu Historia de Verdad Importa LQDVI                                                               | Entidades sociales     | 1                | 8                           |
| Mentoría social con personas sin hogar - San Martín de Porres                                     | Entidades sociales     | 1                | 3                           |
| Equinoterapia - Equit. como terapia                                                               | Entidades sociales     | 1                | 16                          |
| Acompañamiento hospitalario - Hermanas Hospitalarias                                              | Entidades sociales     | 1                | 7                           |
| Apoyo Socioeducativo - Intered                                                                    | Entidades sociales     | 1                | 25                          |
| Ocio Inclusivo - ADISLI                                                                           | Entidades sociales     | 1                | 7                           |
| Proyecto Convivencia Inclusiva para adolescentes - APAIPA                                         | Entidades sociales     | 1                | 15                          |
| School Social Basket - Gigantes                                                                   | Entidades sociales     | 1                | 12                          |
| Apoyo al proyecto "FRAGILES"- Candelita                                                           | Entidades sociales     | 1                | 3                           |
| Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Hortaleza                     | Distrito               | 1                | 16                          |
| Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de San Blas-Canillejas           | Distrito               | 1                | 18                          |
| Apoyo a las actividades del Proyecto Senes en el distrito de Salamanca                            | Distrito               | 2                | 13                          |
| Apoyo al cuidado a menores al Grupo de Apoyo Social del Centro de Servicios Sociales de San Diego | Distrito               | 1                | 7                           |
| Apoyo en el cuidado a menores del CAI 4                                                           | Distrito               | 1                | 4                           |
| Te acompañamos - Proyecto contra la soledad no deseada - Ciudad Lineal                            | Distrito               | 1                | 8                           |
| Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Guindalera                    | Distrito               | 1                | 11                          |
| Apoyo a CAF 7 en el cuidado a menores al Grupo de 3 - 6 años.                                     | Distrito               | 1                | 4                           |
| Apoyo en el cuidado a menores del CAI 5 (Tetuán) 2024                                             | Distrito               | 1                | 2                           |
| Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente Vallecas               | Distrito               | 1                | 16                          |
| Apoyo al proyecto comunitario "Reencuentro afectivo emocional a través de la Biodanza" 2024       | Distrito               | 1                | 3                           |
| <b>Total:</b>                                                                                     |                        | <b>112</b>       | <b>1.366</b>                |

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.4.1.4. Participación voluntaria por distrito y tipo de proyecto permanente 2024

| DISTRITO            | Nº DE P. VOL VINCULADAS A PROYECTOS PERMANENTES | MUJERES | HOMBRES | ENTIDADES | MUNICIPALES | VOLUNTARIOS POR MADRID | DISTRITOS |
|---------------------|-------------------------------------------------|---------|---------|-----------|-------------|------------------------|-----------|
| ARGANZUELA          | 102                                             | 58      | 44      | 13        | 77          | 10                     | 2         |
| BARAJAS             | 16                                              | 13      | 3       | 2         | 14          | 0                      | 0         |
| CARABANCHEL         | 73                                              | 52      | 21      | 6         | 65          | 2                      | 0         |
| CENTRO              | 88                                              | 60      | 28      | 10        | 70          | 7                      | 1         |
| CHAMARTIN           | 55                                              | 37      | 18      | 12        | 37          | 3                      | 3         |
| CHAMBERI            | 59                                              | 42      | 17      | 11        | 42          | 3                      | 3         |
| CIUDAD LINEAL       | 92                                              | 60      | 32      | 11        | 65          | 4                      | 12        |
| FUENCARRAL-EL PARDO | 60                                              | 37      | 23      | 14        | 41          | 4                      | 1         |
| HORTALEZA           | 81                                              | 46      | 35      | 15        | 44          | 5                      | 17        |
| LATINA              | 83                                              | 62      | 21      | 14        | 57          | 12                     | 0         |
| MONCLOA-ARAVACA     | 60                                              | 37      | 23      | 5         | 50          | 2                      | 3         |
| MORATALAZ           | 43                                              | 33      | 10      | 7         | 33          | 3                      | 0         |
| OTROS MUNICIPIOS    | 108                                             | 85      | 23      | 6         | 92          | 9                      | 1         |
| PUENTE DE VALLECAS  | 81                                              | 46      | 35      | 7         | 49          | 3                      | 22        |
| RETIRO              | 72                                              | 53      | 19      | 11        | 47          | 11                     | 3         |
| SALAMANCA           | 74                                              | 43      | 31      | 10        | 45          | 4                      | 15        |
| SAN BLAS-CANILLEJAS | 65                                              | 47      | 18      | 7         | 43          | 2                      | 13        |
| TETUAN              | 42                                              | 34      | 8       | 8         | 27          | 4                      | 3         |
| USERA               | 41                                              | 26      | 15      | 4         | 33          | 3                      | 1         |
| VICALVARO           | 19                                              | 9       | 10      | 0         | 18          | 1                      | 0         |
| VILLA DE VALLECAS   | 24                                              | 18      | 6       | 1         | 20          | 1                      | 2         |
| VILLAVERDE          | 28                                              | 22      | 6       | 1         | 25          | 2                      | 0         |
| Total               | 1.366                                           | 920     | 446     | 175       | 994         | 95                     | 102       |
| %                   | TOTAL                                           | 67,35   | 32,65   | 12,81     | 72,77       | 6,95                   | 7,47      |

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

## 10.4.2. Proyectos puntuales

El total de proyectos puntuales realizados en el año 2024 han sido 129, con 596 actividades voluntarias y con la participación de 2823 voluntarios/as.

Cabe destacar por ser la primera vez que colaboramos con RTVE en la organización y celebración del **JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2024 JESC**, así como las acciones solidarias desplegadas durante más de una semana por la **crisis humanitaria causada por DANA en Valencia**.

En Junior Eurovisión han participado un total de 131 personas voluntarias en diferentes tareas de apoyo en el Evento.

En la crisis humanitaria causada por la DANA, participaron 692 personas. Éstas colaboraron tanto en la recogida de materiales en los puntos habilitados para la ciudadanía en los cantones de limpieza de los 21 distritos, como en la recepción y logística de los diferentes materiales en el espacio habilitado en la Casa de Campo desde donde se distribuyeron los materiales a los canales que los enviaban a las zonas afectadas en Valencia.

Tabla 10.4.2.1 Proyectos puntuales y participación de personas voluntaria 2024.

| TIPO DE PROYECTO       | Nº de proyectos | N.º personas voluntarias | N.º de actividades |
|------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------|
| Voluntarios por Madrid | 23              | 92                       | 45                 |
| Áreas Municipales      | 63              | 1.543                    | 469                |
| Entidades Sociales     | 43              | 1.188                    | 82                 |
| Distritos              | 33              | 345                      | 51                 |
| <b>Total</b>           | <b>162</b>      | <b>3.168</b>             | <b>647</b>         |

FUENTE: Departamento de Voluntariado –  
Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Para conocer el listado de proyectos puntuales del 2024, ver *Tabla 10.12.1 Listado de proyectos puntuales y participación voluntaria* (punto 10.12 Anexo Voluntariado)

Tabla 10.4.2.2. Participación voluntaria por distrito, sexo y tipo de proyecto puntual 2024

| DISTRITO            | Nº DE P. VOL VINCULADAS A PROYECTOS PUNTUALES | MUJERES      | HOMBRES      | ENTIDADES    | MUNICI PALES | VOLUNT ARIOS POR MADRID | DISTRIT OS |
|---------------------|-----------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------|------------|
| ARGANZUELA          | 183                                           | 115          | 68           | 65           | 88           | 10                      | 20         |
| BARAJAS             | 44                                            | 22           | 22           | 20           | 23           | --                      | 1          |
| CARABANCHEL         | 181                                           | 103          | 78           | 67           | 68           | 15                      | 31         |
| CENTRO              | 188                                           | 115          | 73           | 75           | 92           | 3                       | 18         |
| CHAMARTIN           | 136                                           | 81           | 55           | 57           | 50           | 7                       | 22         |
| CHAMBERI            | 122                                           | 80           | 42           | 50           | 54           | 7                       | 11         |
| CIUDAD LINEAL       | 185                                           | 120          | 65           | 75           | 74           | 15                      | 21         |
| FUENCARRAL-EL PARDO | 178                                           | 80           | 98           | 80           | 73           | 11                      | 14         |
| HORTALEZA           | 114                                           | 69           | 45           | 49           | 46           | 10                      | 9          |
| LATINA              | 184                                           | 134          | 50           | 68           | 83           | 11                      | 22         |
| MONCLOA-ARAVACA     | 129                                           | 79           | 50           | 49           | 63           | 10                      | 7          |
| MORATALAZ           | 156                                           | 125          | 31           | 55           | 72           | 18                      | 11         |
| OTROS MUNICIPIOS    | 285                                           | 204          | 81           | 114          | 132          | 10                      | 29         |
| PUENTE DE VALLECAS  | 156                                           | 84           | 72           | 52           | 74           | 11                      | 19         |
| RETIRO              | 159                                           | 112          | 47           | 62           | 78           | 8                       | 11         |
| SALAMANCA           | 187                                           | 114          | 73           | 81           | 80           | 6                       | 20         |
| SAN BLAS-CANILLEJAS | 155                                           | 118          | 37           | 74           | 69           | 3                       | 9          |
| TETUAN              | 104                                           | 74           | 30           | 46           | 35           | 5                       | 18         |
| USERA               | 107                                           | 70           | 37           | 43           | 56           | 1                       | 7          |
| VICALVARO           | 72                                            | 50           | 22           | 26           | 38           | 3                       | 5          |
| VILLA DE VALLECAS   | 60                                            | 45           | 15           | 23           | 30           | 2                       | 5          |
| VILLAVERDE          | 83                                            | 61           | 22           | 21           | 46           | 3                       | 13         |
| <b>Total (nº)</b>   | <b>3.168</b>                                  | <b>2.055</b> | <b>1.113</b> | <b>1.252</b> | <b>1.424</b> | <b>169</b>              | <b>323</b> |
| %                   | <b>TOTAL</b>                                  | 64,87        | 35,13        | 39,52        | 44,95        | 5,33                    | 10,20      |

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

## 10.5. MADRID TE ACOMPAÑA



“Madrid Te Acompaña” es un proyecto municipal a través del cual, cualquier persona mayor de 65 años, empadronada en Madrid, pueden solicitar el acompañamiento por una persona voluntaria del Programa a una serie de actividades definidas, a través de una innovadora aplicación móvil. Todas las personas participantes en este proyecto han sido seleccionadas previamente en función de su perfil y formadas específicamente para ello.

Tabla 10.5.1. Tabla de datos del proyecto *Madrid te acompaña*

| REUNIONES EN 2024                        |         |                                     |         |
|------------------------------------------|---------|-------------------------------------|---------|
| Formativas                               |         | De seguimiento y evaluación         |         |
| 22                                       |         | 3                                   |         |
| Bajas de voluntariado en el proyecto     |         |                                     |         |
| 380                                      |         |                                     |         |
| N.º de personas mayores registradas      |         | N.º de personas mayores acompañadas |         |
| En 2024                                  | Totales | En 2024                             | Totales |
| 443                                      | 5.858   | 162                                 | 619     |
| VALORACIÓN MEDIA DE LAS PERSONAS MAYORES |         |                                     |         |
| 4,92/5                                   |         |                                     |         |

| VOLUNTARIADO FORMADO              |                                                                         |                                            |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Formados en 2024                  |                                                                         | Formados en la duración total del proyecto |
| 260                               |                                                                         | 1.655                                      |
| Voluntariado con acceso en la APP | Voluntariado con participación en 2024 (al menos con un acompañamiento) |                                            |
| 517                               | 293                                                                     |                                            |
| Acompañamientos realizados        |                                                                         | Atenciones telefónicas                     |
| En 2024                           | Totales                                                                 | 900.777.888 en 2024                        |
| 2.185                             | 8.154                                                                   | 2146                                       |
| VALORACIÓN MEDIA DEL VOLUNTARIADO |                                                                         |                                            |
| 4,96/5                            |                                                                         |                                            |

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

En el programa, se completaron un total de 2.185 acompañamientos. La mayoría de ellos fueron paseos, representando el 68.9% del total. Las citas médicas y el acompañamiento de mascotas también fueron significativas, con un 13.3% y un 10.5% respectivamente. Las demás actividades, como el acompañamiento



hospitalario, las actividades de ocio y tiempo libre, las compras y las gestiones administrativas, representaron porcentajes de menor impacto.

Tabla 10.5.2.-Tipos de acompañamientos 2024.

| TIPOS                                         | Número de acompañamientos | Porcentaje  |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-------------|
| Acompañamiento digital                        | 0                         | 0           |
| Acompañamiento Hospital                       | 14                        | 0,6%        |
| Actividades de ocio y tiempo libre            | 70                        | 3,2%        |
| Citas Médicas                                 | 291                       | 13,3%       |
| Compras                                       | 51                        | 2,3%        |
| Gestiones administrativas                     | 25                        | 1,1%        |
| Mascotas (paseo o acompañamiento veterinario) | 230                       | 10,5%       |
| Paseo                                         | 1.504                     | 68,9%       |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>2.185</b>              | <b>100%</b> |

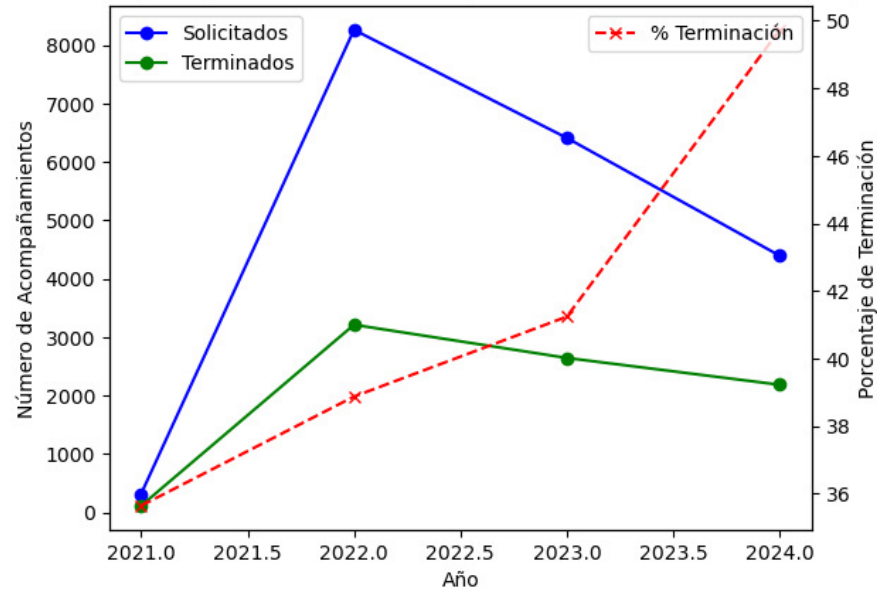
FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN  
Gestión de Voluntarios por Madrid

Durante el periodo 2021 -2024 se registraron los siguientes datos:

| Año  | Resumen anual de solicitudes y acompañamientos realizados                                                                                                | Porcentajes de Terminación |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 2021 | Desde enero a octubre se desarrolla app de voluntariado, y se comienza a registrar datos en noviembre. Acompañamientos solicitados 317 y 113 terminados. | 35.65%                     |
| 2022 | Acompañamientos solicitados (8262) y terminados (3212), reflejando un aumento significativo                                                              | 38,87%                     |
| 2023 | Acompañamientos solicitados (6.411) y terminados (2.644), se observa una tendencia a la baja.                                                            | 41,24%                     |
| 2024 | Continuó la tendencia a la baja con 4394 acompañamientos solicitados y 2185 terminados.                                                                  | 49.73%                     |

Una vez realizado un análisis de la evolución y comparación de los acompañamientos durante el periodo 2021 -2024, el porcentaje de terminación ha ido aumentando cada año, lo que indica una mejora en la eficiencia del programa.

Evolución y Comparación de los Acompañamientos de Madrid Te Acompaña



A continuación, la evolución del proyecto de Madrid te acompaña desde 2021, donde se puede observar el crecimiento exponencial que ha habido en estos años.

Tabla 10.5.4. Acompañamientos terminados 2021-2024

| Distrito del mayor  | 2021       | 2022        | 2023        | 2024        | Total       |
|---------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ARGANZUELA          | 38         | 341         | 323         | 340         | 1042        |
| BARAJAS             | 2          | 8           | 4           | 3           | 17          |
| CARABANCHEL         | 2          | 139         | 117         | 91          | 349         |
| CENTRO              | 1          | 140         | 68          | 26          | 235         |
| CHAMARTIN           |            | 139         | 219         | 243         | 601         |
| CHAMBERI            |            | 277         | 303         | 294         | 874         |
| CIUDAD LINEAL       | 1          | 312         | 214         | 261         | 788         |
| FUENCARRAL-EL PARDO |            | 103         | 116         | 43          | 262         |
| HORTALEZA           | 3          | 111         | 56          | 21          | 191         |
| LATINA              | 4          | 93          | 62          | 113         | 272         |
| MONCLOA-ARAVACA     | 1          | 49          | 24          | 55          | 129         |
| MORATALAZ           | 26         | 304         | 44          | 15          | 389         |
| PUENTE DE VALLECAS  |            | 199         | 338         | 235         | 772         |
| RETIRO              | 15         | 273         | 140         | 74          | 502         |
| SALAMANCA           | 13         | 214         | 320         | 197         | 744         |
| SAN BLAS-CANILLEJAS |            | 30          | 26          | 13          | 69          |
| TETUAN              | 3          | 220         | 110         | 93          | 426         |
| USERA               | 2          | 17          | 6           | 3           | 28          |
| VICALVARO           |            | 5           | 2           | 10          | 17          |
| VILLA DE VALLECAS   |            | 175         | 144         | 54          | 373         |
| VILLAVERDE          | 2          | 63          | 8           | 1           | 74          |
| <b>Total</b>        | <b>113</b> | <b>3212</b> | <b>2644</b> | <b>2185</b> | <b>8154</b> |

## 10.6. VOLUNTARIADO DIGITAL

La alfabetización digital es cada vez más importante en nuestra sociedad, y es crucial que todas las personas, independientemente de su edad, tengan acceso a las herramientas digitales y se sientan cómodas usándolas.

### 10.6.1.Marco contextual del proyecto

Es un Proyecto de apoyo al "acompañamiento digital" de las personas mayores de la ciudad de Madrid. Se enmarca en las estrategias municipales:

- ✓ Contra la soledad no deseada
- ✓ Transformación digital

Intervienen: Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado (Departamento de Voluntariado), Oficina Digital, Agencia Tributaria e IAM. Se articula a través del cuerpo de voluntariado del Programa Municipal "Voluntarios por Madrid" Durante el año 2.024 se ha implementado el Proyecto de forma más sistematizada asentado las bases del pilotaje que se inició en 2.023.



### 10.6.2.Objetivos

- Apoyar a las personas mayores con el apoyo de las personas voluntarias en la gestión de trámites digitales por vía telefónica, presencial o a través de la APP del proyecto "Madrid te Acompaña".
- Fomentar el aprendizaje de las personas mayores en el uso de los dispositivos y la gestión de los trámites siendo un apoyo para estos y contribuyendo a su autonomía.
- Generar espacios de interrelación positivos entre las personas mayores y el voluntariado del Programa Municipal "Voluntarios por Madrid" estableciendo relaciones personales basadas en el respeto, la ayuda y la empatía.

### 10.6.3.Datos de participación y Gestión del Proyecto

- Número de reuniones formativas: 1
- Personas voluntarias formadas: 17
- Personas voluntarias participantes: 81
- Personas mayores que han recibido asesoramiento y acompañamiento: 1773
- Número de Centros Municipales de Mayores: 15
- Sesiones de acompañamiento totales: 251

Tabla 10.6.3.1. Datos del proyecto "Voluntariado digital"

| VOLUNTARIADO DIGITAL                        |                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Colaboración                                | Oficina Digital, Centros Municipales de Mayores                                                                                   |
| Nº de proyectos                             | 15                                                                                                                                |
| Voluntariado participante                   | 81                                                                                                                                |
| Acciones voluntarias                        | 646                                                                                                                               |
| Reuniones de acogida                        | 19                                                                                                                                |
| • Participantes                             | 54                                                                                                                                |
| Reuniones formativas                        | 10                                                                                                                                |
| • Participantes                             | 102                                                                                                                               |
| Reuniones de seguimiento                    | 2                                                                                                                                 |
| • Participantes                             | 29                                                                                                                                |
| Reuniones con profesionales                 | 16                                                                                                                                |
| Beneficiarios                               | 1692                                                                                                                              |
| Otros datos de interés                      | Se han realizado 255 sesiones, a lo largo del año 2024.                                                                           |
| Otras actividades en el marco del proyecto. | Se mantiene en la web de Voluntarios por Madrid una sección de foros y preguntas frecuentes para la mejor labor del voluntariado. |

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

## 10.7. CONVOCATORIA DE SUBVENCIÓN ANTICIPADA GESTIONADA

Mediante decreto de 27 de diciembre de 2023 del delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se aprueba la convocatoria pública de subvenciones para el año 2024 del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid.

Mediante Decreto de fecha 14 de noviembre de 2023 se acordó el inicio de la convocatoria pública de subvenciones y se autoriza el gasto por importe de 250.000 euros para la convocatoria de subvenciones de tramitación anticipada para el año 2024 del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad destinada a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid: 150.000 euros (ciento cincuenta mil euros) con cargo a la aplicación presupuestaria 001/180/23110/48901 "Otras transferencias a instituciones sin fines de lucro" y 100.000 euros (cien mil euros), con cargo a la aplicación presupuestaria 001/180/23110/48099, "A otras Fundaciones".



### 10.7.1.Datos de Gestión de los Proyectos Subvencionados.

Las bases de la convocatoria se publicaron, en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, con fecha 24 de enero de 2024.

El plazo de presentación de solicitudes se abrió entre el 25 de enero y el 14 de febrero de 2024 (ambos inclusive).

| Convocatoria de subvenciones 2024                                                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Proyectos presentados                                                                                                                                                                                | 87 |
| Proyectos subvencionados                                                                                                                                                                             | 31 |
| Proyectos <b>no</b> Subvencionados:                                                                                                                                                                  | 56 |
| Desestimadas por no crédito                                                                                                                                                                          | 20 |
| Desestimadas por no alcanzar la puntuación mínima                                                                                                                                                    | 17 |
| Renuncia                                                                                                                                                                                             | 0  |
| Desistidas                                                                                                                                                                                           | 0  |
| Excluidas por incumplimiento requisitos:                                                                                                                                                             |    |
| Superar los 15.000 euros. (artículo 2.4. de las Bases de la Convocatoria)                                                                                                                            | 9  |
| Por no cumplir el año de duración el proyecto. (artículo 2.4 de las Bases de la Convocatoria)                                                                                                        | 7  |
| Por superar el coste total del proyecto presentado de 15.000 euros (artículo 2.4) y a la vez por plazo de tiempo de duración del proyecto inferior o superior al año de duración (artículo 2.4 y 19) | 3  |

El presupuesto total fue de 250.000 euros con un sobrante de 4.000 euros.

La relación de proyectos subvencionados con la cantidad y subvención concedida se puede consultar en el Anexo Voluntariado punto 10.12 (Tabla 10.12.2)

### 10.7.2.Justificación de los proyectos de voluntariado subvencionados en la convocatoria pública de subvenciones 2024 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro.

En el primer trimestre del año 2024, 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 2023 previa a la justificación técnica y económica. El Departamento de Voluntariado, en un ejercicio de buenas prácticas, realizó una jornada formativa el 26 de enero de 2024 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.

### 10.7.3.Seguimiento proyectos subvencionados

Durante el año 2024 se visitaron a 18 de las entidades para realizar un seguimiento in situ del desarrollo del proyecto de voluntariado y ampliar información sobre el mismo. Las entidades han valorado favorablemente estas visitas ya que les ha

permitido realizar consultas directamente con la jefa de sección del Departamento del Voluntariado con el fin de introducir mejoras.

Además, estas visitas han permitido al Ayuntamiento monitorizar y evaluar los proyectos, así como su funcionamiento e impacto.

Se puede consultar la relación de los proyectos subvencionados en la convocatoria del 2024 (Tabla 10.12.2), así como la relación de solicitudes desestimadas (Tabla 10.12.3).

## 10.8. COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

Gracias a las acciones llevadas a cabo durante 2024 en el ámbito de la Comunicación del programa Voluntarios por Madrid, se han visibilizado las actividades y proyectos desarrollados, al tiempo que se ha fortalecido la conexión con el voluntariado y fomentado la participación activa.

### 10.8.1. Comunidad de voluntariado

En 2024, la web de Voluntarios por Madrid ([voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)) sigue siendo clave para difundir actividades, fortalecer el compromiso del voluntariado y atraer nuevos interesados. Ofrece información, inscripción en actividades y contacto con la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y promoviendo el compromiso cívico.

La web es esencial para:

- Difundir actividades y eventos de voluntariado.
- Recibir solicitudes de inscripción y contacto con nuevos voluntarios.
- Dar visibilidad a los logros e impacto de los programas.

Se actualiza periódicamente para reflejar proyectos en curso y facilitar el acceso a recursos y oportunidades de participación.

### 10.8.2. Redes Sociales

En general, los datos indican que Facebook cae por debajo del 0,1%, con la mayoría de los seguidores/as entre 35 y 44 años. La subida de Twitter es inapreciable. En Instagram, los seguidores/as aumentaron un 40,33%, logrando una subida de la comunidad global del 13,53%, confirmando la tendencia al alza.

○ Twitter (ahora X):

Los resultados arrojan un estancamiento en el crecimiento de la audiencia.

Acaba el año con 5.599 seguidores/as (incremento del 0,02% respecto a 2023). El crecimiento del 0,02% sugiere un estancamiento e indica un menor impacto del contenido en esta plataforma.

○ Facebook:

La plataforma finaliza el año con 7.616 seguidores/as (incremento del 0,94%). La mayoría de los seguidores/as tienen entre 35 y 44 años. El crecimiento del 0,94% indica una tendencia estable, con un aumento del 49,5% en impresiones, reflejando mayor visibilidad del contenido.

Demográficamente, el alcance es mayor entre la comunidad femenina (14,12K) comparado con la masculina (4.573). Madrid capital concentra el 55,88% de la audiencia. La presencia en otros países es mínima.

En 2024, las audiencias se han movido más hacia Instagram y TikTok, afectando la participación en Facebook. Positivamente, la página de Facebook experimentó un incremento del 47,97% en interacciones respecto a 2023.

○ Instagram:

La plataforma finaliza el año con 9.784 seguidores/as (incremento del 40,33% respecto a 2023, principalmente en los últimos dos meses). Instagram destaca como la red social de mayor crecimiento, reflejando el impacto positivo de los contenidos visuales y el uso de historias y reels.

Demográficamente, la comunidad femenina (60,38%) supera a la masculina (17,27%). La mayoría de los seguidores/as tienen entre 25 y 44 años. Madrid capital concentra el 58,15% de la audiencia, con presencia mínima en otros países.

En 2024, las visitas al perfil aumentaron un 23,11%, y los clics en la web un 43,68%. La página de Instagram experimentó un incremento del 12,78% en comentarios, aunque las interacciones descendieron un 15,93% y las reacciones ("Me gusta") un 17,44%. La audiencia que guardó contenido aumentó un 6,32%.

○ Youtube:

Es un canal paralelo donde los vídeos son más trabajados y sostenidos en el tiempo, que sirven como repositorio-biblioteca de material muy útil y reutilizable.

Las tres publicaciones más vistas de **la comunidad digital de Voluntarios por Madrid** corresponden a la plataforma de Instagram, lo que refleja la mayor capacidad de esta red social para conectar con nuestra audiencia.

La publicación en Instagram difundiendo los puntos de recogida y solicitando la movilización de voluntariado por la DANA en Valencia ha sido la más vista en las redes sociales de Voluntarios por Madrid en 2024 (Instagram).



En segundo lugar, se encuentra la publicación de captación del proyecto Voluntariado digital: ¿Te interesan los procesos de alfabetización digital? de Instagram:

En tercer lugar, la publicación más vista (Instagram) combina un mensaje emocionalmente atractivo, un sentido de comunidad y una invitación a la acción, todo ello en un formato claro y directo. A esto se suma la potencia visual que consigue la publicación al estar acompañada de una creatividad llamativa.

### **10.8.3. Boletín informativo del programa**

A lo largo de 2024, Voluntarios por Madrid ha enviado cinco boletines informativos a su comunidad digital.

Estos boletines recogen las actividades realizadas, los logros alcanzados y las acciones pendientes de realizar del programa Voluntarios por Madrid cuyos objetivos son:

- Fortalecer la comunicación interna y externa con la comunidad tanto de personas voluntarias como de personas potencialmente interesadas en el programa.
- Mantener informada a la audiencia.
- Fomentar el sentido de pertenencia, generando un compromiso continuo.
- Ampliar la comunidad digital mediante la difusión de logros e invitaciones a participar en nuevas actividades.

El envío de los boletines ha conseguido por tanto incrementar la participación en actividades: Al informar sobre eventos y oportunidades de voluntariado, se ha logrado más participación por parte de nuestras personas voluntarias, así como aumentar su número.

Además, el boletín ha logrado dirigir a las personas que lo leen hacia nuestras redes sociales y a la web.

La difusión del boletín se lleva a cabo a través de envío por email en formato digital a todas las personas voluntarias y profesionales de ámbito público, implicadas en el programa. El contenido se ofrece organizado por secciones, promoviendo la visibilidad de lo realizado durante el periodo, la difusión de nuevas acciones y la colaboración con entidades.

## **10.9. JORNADAS Y PREMIOS**

En 2024 se celebró la SEMANA I DEL VOLUNTARIADO, con encuentros con el objetivo de intercambiar experiencias, celebrar la participación y fortalecer el programa municipal de voluntariado.

- Se integró la jornada formativa “Fórmate con voluntarios/as por Madrid” en el Centro Municipal Intergeneracional Ouka Leele, con 60 participantes en cuatro talleres que se impartieron de forma simultánea.
- En el marco del proyecto intergeneracional “Madrid te acompaña”, se realizó un encuentro grupal con paseo por el Parque del Retiro y café en el Centro Municipal de Mayores Pío Baroja. Se presentó un libro de vida redactado por un voluntario, sobre una de las mayores con quien pasea habitualmente. Se constituye como un ejemplo de vínculo afianzado en el proyecto, consolidándose como una iniciativa que permite generar espacios de socialización, conexión y buena vecindad, entre las personas de diferente edad, que habitan Madrid.
- Se realizó una Jornada de reflexión sobre “Buenas prácticas y cuidado del voluntariado” en el Centro Cultural Emilia Pardo Bazán, con una mesa redonda de profesionales y voluntarios/as, y la participación de dos entidades sociales además del equipo del Departamento de Voluntariado y el equipo de atención de Voluntarias/os por Madrid de Fundación Asispa. Asistieron más de ochenta personas.
- Para finalizar la semana, se celebró el “**Día internacional del voluntariado**” como acto oficial en “La casa del lector, Matadero”. Se realizó un homenaje al voluntariado con entrega de premios entre entidades subvencionadas y de “chaleco de oro” a un voluntario afianzado en el programa, con amplia trayectoria en el mismo. Igualmente, se nombró al nuevo padrino del programa, de cara al nuevo año, Francisco Arango (fundación Aladina).

### Premios:

La Junta municipal del distrito de Hortaleza en reconocimiento a Voluntarios por Madrid en la II Edición de los Premios Concordia, un acto de reconocimiento a personas y entidades que trabajan por una sociedad más inclusiva, solidaria y comprometida con los derechos humanos y la democracia. Se tuvo especial consideración a la solidaridad y el trabajo durante la DANA.

## 10.10. CONVENIOS DE COLABORACIÓN

En el año 2022 se firman dos convenios de colaboración de difusión del proyecto Madrid Te Acompaña que continúan en la actualidad:

- Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el **Club Rotario de Madrid** para el desarrollo del proyecto de voluntariado Madrid Te Acompaña (mayo 2022) que continua vigente durante el año 2024.



- Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el **Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid**, para la difusión del proyecto “Madrid Te Acompaña” en la ciudad de Madrid. (octubre 2022), que continua vigente durante 2024.

#### **10.11. ACCIONES DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA “VOLUNTARIOS POR MADRID”**

En 2024 se han realizado diferentes acciones para promover la participación en el Programa Municipal de Voluntariado. Se han organizado diferentes puntos informativos en eventos de Madrid para acerca el concepto de voluntariado y participación social.

En estas jornadas de difusión han acudido personas voluntarias que participan en el programa y que a través de su experiencia han dado a conocer a otras personas las posibilidades de participación en Voluntarios por Madrid.

## 10.12. ANEXOS. VOLUNTARIADO

Tabla 10.12.1 Listado de proyectos puntuales y participación voluntaria

| FECHA      | NOMBRE del PROYECTO PUNTUALES                                                                                                | Colaboración           | Nº DE VOL | ACC/ACT |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------|---------|
| ABRIL      | Apoyo en la difusión de MADRID TE ACOMPAÑA" en DISTRITO_CARABANCHEL - Furgoneta Rotary                                       | Voluntarios por Madrid | 2         | 1       |
| ABRIL      | Apoyo en la difusión del programa municipal en CENTROS JUVENILES - CARABANCHEL                                               | Voluntarios por Madrid | 1         | 1       |
| ABRIL      | Apoyo en la difusión del programa municipal en CENTROS JUVENILES - HONTALBILLA                                               | Voluntarios por Madrid | 1         | 1       |
| ABRIL      | Apoyo en la difusión del programa municipal en CENTROS JUVENILES - PIPO VELASCO                                              | Voluntarios por Madrid | 1         | 4       |
| ABRIL      | Feria del libro Arganzuela 2024 - Lectura "Leyendo con mayores"                                                              | Voluntarios por Madrid | 2         | 1       |
| ABRIL      | Feria del libro Arganzuela 2024 "Stand Informativo"                                                                          | Voluntarios por Madrid | 4         | 1       |
| ABRIL      | Feria del libro Arganzuela 2024_"Paseo por Arganzuela"                                                                       | Voluntarios por Madrid | 6         | 3       |
| ABRIL      | Lectura compartida "Día del libro Carabanchel"                                                                               | Voluntarios por Madrid | 5         | 2       |
| ABRIL      | Apoyo en la difusión del programa - Stand EXPODEPOR 2024 "Formas Parte"                                                      | Voluntarios por Madrid | 5         | 4       |
| DICIEMBRE  | Apoyo al cuidado a menores REUNIÓN DE PADRES Y MADRES "CAMPAMENTOS NAVIDAD" de Servicios Sociales de San Diego               | Voluntarios por Madrid | 1         | 1       |
| DICIEMBRE  | Formas Parte - IES Santa Gema Galgani                                                                                        | Voluntarios por Madrid | 2         | 1       |
| FEBRERO    | VOLUNFAIR 2024- Feria del Voluntariado                                                                                       | Voluntarios por Madrid | 7         | 2       |
| MARZO      | Apoyo en la difusión de MADRID TE ACOMPAÑA" en DISTRITO_FUENCARRAL_EL PARDO - Furgonetas Rotary                              | Voluntarios por Madrid | 2         | 1       |
| MARZO      | Apoyo en la difusión del programa municipal en CENTROS JUVENILES_CHAMBERÍ                                                    | Voluntarios por Madrid | 1         | 1       |
| MARZO      | Apoyo en la difusión del programa municipal en CENTROS JUVENILES_FUENCARRAL_EL PARDO                                         | Voluntarios por Madrid | 1         | 1       |
| MARZO      | Apoyo en la difusión del programa municipal en CENTROS JUVENILES_TETUÁN                                                      | Voluntarios por Madrid | 1         | 1       |
| MARZO      | Apoyo en la difusión del programa municipal en CENTROS JUVENILES_EL ALEPH                                                    | Voluntarios por Madrid | 1         | 1       |
| MARZO      | Apoyo en la difusión del programa municipal en INFARMA                                                                       | Voluntarios por Madrid | 14        | 6       |
| MAYO       | Apoyo en la difusión del programa municipal en CMM CIUDAD LINEAL Y ARGANZUELA                                                | Voluntarios por Madrid | 5         | 2       |
| MAYO       | Apoyo en la difusión del programa municipal en CMM TETUAN Y HORTALEZA                                                        | Voluntarios por Madrid | 2         | 2       |
| MAYO       | Apoyo en la difusión del programa municipal en CMM VILLA DE VALLECAS Y RETIRO                                                | Voluntarios por Madrid | 2         | 2       |
| NOVIEMBRE  | II Semana del Voluntariado -Jornada Puertas Abiertas-Voluntarios por Madrid                                                  | Voluntarios por Madrid | 23        | 5       |
| SEPTIEMBRE | Formas Parte - UCM CIUDAD UNIVERSITARIA                                                                                      | Voluntarios por Madrid | 3         | 1       |
| ABRIL      | Apoyo al cuidado de menores de PUNTO II ORVG (2)                                                                             | Áreas Municipales      | 1         | 1       |
| ABRIL      | Apoyo en ITINERARIOS TEATRALIZADOS en Hospital de Jornaleros de S. Francisco de Paula - 150 aniversario de Antonio Palacios. | Áreas Municipales      | 4         | 2       |
| ABRIL      | Apoyo en VISITAS GUIADAS al Hospital de Jornaleros de S. Francisco de Paula - 150 aniversario de Antonio Palacios.           | Áreas Municipales      | 5         | 2       |
| ABRIL      | Entrega de los ladrillos del monumento 11_M de Atocha                                                                        | Áreas Municipales      | 24        | 3       |
| ABRIL      | III Jornada de puertas abiertas CPA por el voluntariado 2024                                                                 | Áreas Municipales      | 19        | 1       |
| DICIEMBRE  | Acompañamiento a personas usuarias del CAT "Pedro Meca" en ruta de luces navideñas                                           | Áreas Municipales      | 3         | 1       |
| DICIEMBRE  | Apoyo a los Apartamentos Municipales de Retiro en la FIESTA DE NAVIDAD                                                       | Áreas Municipales      | 5         | 1       |
| DICIEMBRE  | Apoyo al CDM Juan Pablo II en las actividades - POSTALES NAVIDEÑAS                                                           | Áreas Municipales      | 16        | 4       |
| DICIEMBRE  | Día Internacional del Voluntariado 2024                                                                                      | Áreas Municipales      | 64        | 1       |
| DICIEMBRE  | Grupo de Debate sobre la Cartas de Servicio Municipales - Acceso a la Información Pública                                    | Áreas Municipales      | 11        | 1       |

|           |                                                                                                                                |                   |     |     |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|-----|
| DICIEMBRE | I Jornada de adopción del gato 2024                                                                                            | Áreas Municipales | 6   | 1   |
| ENERO     | Cabalgata de Reyes 2024 - Madrid                                                                                               | Áreas Municipales | 83  | 1   |
| ENERO     | San Antón 2024 - Jornada de puertas abiertas                                                                                   | Áreas Municipales | 8   | 1   |
| FEBRERO   | Apoyo al cuidado de menores de PUNTO II ORVG                                                                                   | Áreas Municipales | 5   | 1   |
| JULIO     | Apoyo al cuidado de menores de PUNTO II ORVG (3)                                                                               | Áreas Municipales | 2   | 1   |
| JULIO     | Apoyo al cuidado de menores de PUNTO II ORVG (4)                                                                               | Áreas Municipales | 1   | 1   |
| JULIO     | Apoyo en conciertos 20º Aniversario SAMUR SOCIAL                                                                               | Áreas Municipales | 7   | 1   |
| JULIO     | Apoyo en reparto de banderas en la Final de la Eurocopa de fútbol 2024                                                         | Áreas Municipales | 15  | 1   |
| JUNIO     | Apoyo en "MADRID TIENE OTRO AIRE"                                                                                              | Áreas Municipales | 2   | 1   |
| JUNIO     | Apoyo en CONCIERTOS en Hospital de Jornaleros de S. Francisco de Paula - 150 aniversario de Antonio Palacios.                  | Áreas Municipales | 16  | 3   |
| JUNIO     | Apoyo en ITINERARIOS TEATRALIZADOS en Hospital de Jornaleros de S. Francisco de Paula - 150 aniversario de Antonio Palacios.   | Áreas Municipales | 20  | 11  |
| JUNIO     | Apoyo en reparto de banderas en el 10º aniversario de la coronación de Felipe VI                                               | Áreas Municipales | 31  | 3   |
| JUNIO     | II Encuentro de voluntariado de la Red de Huertos Escolares                                                                    | Áreas Municipales | 21  | 1   |
| JUNIO     | MADRID PRISMA JOVEN                                                                                                            | Áreas Municipales | 8   | 3   |
| JUNIO     | Punto Violeta- FESTIVAL SUB-25                                                                                                 | Áreas Municipales | 8   | 2   |
| JUNIO     | Punto Violeta- MADRID PRISMA JOVEN                                                                                             | Áreas Municipales | 2   | 1   |
| MARZO     | Apoyo en el "Día del Árbol"                                                                                                    | Áreas Municipales | 6   | 1   |
| MAYO      | Acompañamiento actividades de ocio "Talleres para la inserción social de las PSH" - Visita al Planetario                       | Áreas Municipales | 2   | 1   |
| MAYO      | Apoyo en el "Día de las Familias 2024" - CONTADA #LOS MAYORESTAMBIENCUELTAN                                                    | Áreas Municipales | 4   | 1   |
| MAYO      | Apoyo en el "Día de las Familias 2024" - PASEO GUIADO #TECONTAMOSLACIUDAD                                                      | Áreas Municipales | 2   | 1   |
| MAYO      | Apoyo en el "Día de las Familias 2024" - STAND & INFORMACIÓN CIUDADANA                                                         | Áreas Municipales | 11  | 4   |
| MAYO      | Apoyo en ITINERARIOS TEATRALIZADOS en Hospital de Jornaleros de S. Francisco de Paula - 150 aniversario de Antonio Palacios.   | Áreas Municipales | 26  | 13  |
| MAYO      | Apoyo en VISITAS GUIADAS al Hospital de Jornaleros de S. Francisco de Paula - 150 aniversario de Antonio Palacios.             | Áreas Municipales | 12  | 6   |
| MAYO      | Fiesta de los Huertos Escolares 2024                                                                                           | Áreas Municipales | 7   | 1   |
| NOVIEMBRE | ACREDITACIONES - en JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2024 JESC                                                                   | Áreas Municipales | 22  | 4   |
| NOVIEMBRE | Actividades II Semana del Voluntariado                                                                                         | Áreas Municipales | 7   | 1   |
| NOVIEMBRE | Apoyo en clasificación de material humanitario para afectados/as por la DANA - CASA DE CAMPO                                   | Áreas Municipales | 96  | 4   |
| NOVIEMBRE | Apoyo en recogida de material humanitario para afectados/as por la DANA                                                        | Áreas Municipales | 596 | 244 |
| NOVIEMBRE | BUBBLE - en JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2024 JESC                                                                           | Áreas Municipales | 26  | 16  |
| NOVIEMBRE | DELEGATION HOST - en JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2024 JESC                                                                  | Áreas Municipales | 21  | 9   |
| NOVIEMBRE | Encendido de luces Navidad 2024                                                                                                | Áreas Municipales | 12  | 3   |
| NOVIEMBRE | HOTEL RAFAEL - en JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2024 JESC                                                                     | Áreas Municipales | 7   | 12  |
| NOVIEMBRE | II Apoyo en ITINERARIOS TEATRALIZADOS en Hospital de Jornaleros de S. Francisco de Paula - 150 aniversario de Antonio Palacios | Áreas Municipales | 20  | 10  |
| NOVIEMBRE | PRENSA - en JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2024 JESC                                                                           | Áreas Municipales | 3   | 4   |
| NOVIEMBRE | PULSERAS - en JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2024 JESC                                                                         | Áreas Municipales | 42  | 5   |
| OCTUBRE   | "MOM" Madrid otra Mirada - 2024                                                                                                | Áreas Municipales | 89  | 43  |
| OCTUBRE   | ACREDITACIONES - en JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2024 JESC                                                                   | Áreas Municipales | 4   | 1   |
| OCTUBRE   | Apoyo a la atención de personas con diversidad funcional en el Desfile de las Fuerzas Armadas 2024                             | Áreas Municipales | 11  | 1   |

|            |                                                                                                                                |                   |     |    |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|----|
| OCTUBRE    | Apoyo en DIGITALMENTE JOVENES                                                                                                  | Áreas Municipales | 6   | 1  |
| OCTUBRE    | Apoyo en Exhibiciones en Frontón "BETI JAI"                                                                                    | Áreas Municipales | 22  | 4  |
| OCTUBRE    | II Apoyo en ITINERARIOS TEATRALIZADOS en Hospital de Jornaleros de S. Francisco de Paula - 150 aniversario de Antonio Palacios | Áreas Municipales | 17  | 10 |
| OCTUBRE    | IV Jornada de puertas abiertas CPA por el voluntariado 2024                                                                    | Áreas Municipales | 22  | 1  |
| OCTUBRE    | IXX Salón de la Adopción Animal                                                                                                | Áreas Municipales | 10  | 2  |
| OCTUBRE    | OPERACIONES - en JUNIOR EUROVISION SONG CONTEST 2024 JESC                                                                      | Áreas Municipales | 6   | 3  |
| OCTUBRE    | Paseo Foro NESI - Barajas                                                                                                      | Áreas Municipales | 3   | 1  |
| OCTUBRE    | Paseo Foro NESI - Usera                                                                                                        | Áreas Municipales | 3   | 1  |
| OCTUBRE    | Paseo Foro NESI - Vicálvaro                                                                                                    | Áreas Municipales | 4   | 1  |
| OCTUBRE    | Paseo Foro NESI - Villa de Vallecas                                                                                            | Áreas Municipales | 3   | 1  |
| SEPTIEMBRE | Puntos Violeta - Festival INDYSPENSABLE                                                                                        | Áreas Municipales | 7   | 2  |
| SEPTIEMBRE | Puntos Violeta - Fiestas Canillejas                                                                                            | Áreas Municipales | 3   | 2  |
| SEPTIEMBRE | Puntos Violeta - Fiestas Lucero                                                                                                | Áreas Municipales | 3   | 2  |
| SEPTIEMBRE | Puntos Violeta - Fiestas Villa de Vallecas                                                                                     | Áreas Municipales | 6   | 2  |
| SEPTIEMBRE | Semana Europea de la Movilidad - SEM 2024                                                                                      | Áreas Municipales | 15  | 1  |
| ABRIL      | EXPODEPOR 2024                                                                                                                 | Entidades         | 137 | 4  |
| ABRIL      | Madrid Maratón & 1/2 2024                                                                                                      | Entidades         | 198 | 4  |
| ABRIL      | Medio Maratón de Madrid 2024                                                                                                   | Entidades         | 96  | 2  |
| ABRIL      | Special Olympics - Gran Evento Atletismo para Centros Ocupacionales GALLUR                                                     | Entidades         | 21  | 1  |
| ABRIL      | Special Olympics - Pruebas motrices (Polid. Samaranch)                                                                         | Entidades         | 28  | 1  |
| ABRIL      | Special Olympics, Bolos II                                                                                                     | Entidades         | 14  | 1  |
| DICIEMBRE  | Apoyo excursiones 2024 CEIP Eduardo Rojo                                                                                       | Entidades         | 5   | 1  |
| DICIEMBRE  | Carrera Solidaria "San Silvestriña" 2024                                                                                       | Entidades         | 15  | 2  |
| FEBRERO    | Medio Maratón Fuencarral - El Pardo 2024                                                                                       | Entidades         | 30  | 2  |
| FEBRERO    | Special Olympics Moratalaz, Pruebas motrices                                                                                   | Entidades         | 29  | 1  |
| JULIO      | Apoyo a Campus IV de Baloncesto 2024 - "EDUARDO ROJO"                                                                          | Entidades         | 31  | 5  |
| JUNIO      | Apoyo a Campus IV de Baloncesto 2024 - "FELIPE II"                                                                             | Entidades         | 21  | 5  |
| JUNIO      | Apoyo a Campus IV de Baloncesto 2024 - "MÉNDEZ NÚÑEZ"                                                                          | Entidades         | 14  | 5  |
| JUNIO      | Apoyo en el III Mediterranean Open de Pickleball -                                                                             | Entidades         | 35  | 5  |
| JUNIO      | Special Olympics- Bolos III                                                                                                    | Entidades         | 16  | 1  |
| MARZO      | Apoyo al cuidado de menores de la FS Dravet en la "Reunión anual de familias" 2024                                             | Entidades         | 17  | 2  |
| MARZO      | Apoyo en el acto de recuerdo a las víctimas del 11M                                                                            | Entidades         | 7   | 1  |
| MARZO      | Apoyo en la XVIII Media Maratón de Latina                                                                                      | Entidades         | 19  | 2  |
| MARZO      | Special Olympics, Bolos I                                                                                                      | Entidades         | 16  | 1  |
| MAYO       | Apoyo en XXI Carrera Popular barrio Zofio                                                                                      | Entidades         | 6   | 1  |
| MAYO       | Apoyo excursiones 2024 CEIP FELIPE II                                                                                          | Entidades         | 9   | 1  |
| MAYO       | Carrera "Colores por la igualdad y contra la violencia" 2024                                                                   | Entidades         | 25  | 5  |
| MAYO       | Carrera "IN RUN" 2024                                                                                                          | Entidades         | 19  | 3  |
| MAYO       | Special Olympics - Juegos de convivencia Barajas                                                                               | Entidades         | 6   | 1  |
| MAYO       | Special Olympics - Juegos de convivencia Vallecas                                                                              | Entidades         | 6   | 1  |
| MAYO       | XIII Gymkhana Mitológica 2024                                                                                                  | Entidades         | 21  | 1  |
| MAYO       | XX Carrera de la mujer- Madrid 2024                                                                                            | Entidades         | 23  | 1  |

|            |                                                                                                                |           |    |   |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|---|
| NOVIEMBRE  | Apoyo excursiones 2024 CEIP Eduardo Rojo                                                                       | Entidades | 5  | 1 |
| NOVIEMBRE  | Apoyo excursiones 2024 CEIP Méndez Núñez                                                                       | Entidades | 2  | 1 |
| NOVIEMBRE  | Plantación Bosque Miyawaki                                                                                     | Entidades | 66 | 2 |
| NOVIEMBRE  | Special Olympics, Bolos VI                                                                                     | Entidades | 12 | 1 |
| NOVIEMBRE  | XI Carrera y Caminata popular por la Diabetes - AVITUALLAMIENTO/ GUARDARROPA                                   | Entidades | 19 | 2 |
| NOVIEMBRE  | XI Carrera y Caminata popular por la Diabetes - DORSALES                                                       | Entidades | 4  | 1 |
| OCTUBRE    | Apoyo al cuidado de menores en el encuentro medico con familias de ASEXVE                                      | Entidades | 1  | 1 |
| OCTUBRE    | Special Olympics, Bolos V                                                                                      | Entidades | 20 | 1 |
| OCTUBRE    | V Mini-maratón de Madrid                                                                                       | Entidades | 17 | 1 |
| OCTUBRE    | XII Carrera Popular "Corre por el Niño"                                                                        | Entidades | 60 | 3 |
| OCTUBRE    | XIV Carrera Down Madrid                                                                                        | Entidades | 14 | 2 |
| SEPTIEMBRE | "Madrid corre por Madrid" 2024                                                                                 | Entidades | 29 | 1 |
| SEPTIEMBRE | Apoyo en el "Día de las profesiones" 2024                                                                      | Entidades | 7  | 1 |
| SEPTIEMBRE | Special Olympics, Bolos IV                                                                                     | Entidades | 17 | 1 |
| SEPTIEMBRE | XXXIII Carrera Popular La Melonera 2024 - CARRERA                                                              | Entidades | 32 | 2 |
| SEPTIEMBRE | XXXIII Carrera Popular La Melonera 2024 - DORSALES                                                             | Entidades | 19 | 1 |
| ABRIL      | Apoyo en Asamblea "COPIA" Tetuán                                                                               | Distrito  | 8  | 1 |
| ABRIL      | Jornadas de ocio comunitario del distrito Salamanca - Día de la Primavera 2024                                 | Distrito  | 5  | 1 |
| DICIEMBRE  | 3x3 Basket - Torneo Navidad "CARLOS JIMENEZ"                                                                   | Distrito  | 12 | 2 |
| DICIEMBRE  | Apoyo en el cuidado a menores en el grupo Familias del CAI 9 (Fuencarral-El Pardo) 2024                        | Distrito  | 2  | 1 |
| DICIEMBRE  | Apoyo en la organización del CONCIERTO GOSPEL en homenaje al Voluntariado de los CMM del distrito Salamanca    | Distrito  | 7  | 1 |
| ENERO      | Cabalgata de Reyes de Chamartín 2024                                                                           | Distrito  | 33 | 1 |
| ENERO      | Cabalgata de Reyes de Ciudad Lineal 2024                                                                       | Distrito  | 19 | 1 |
| ENERO      | Cabalgata de Reyes de Puente de Vallecas 2024                                                                  | Distrito  | 29 | 1 |
| FEBRERO    | Apoyo en la celebración del AÑO NUEVO CHINO 2024 - DOMINGO                                                     | Distrito  | 14 | 2 |
| FEBRERO    | Apoyo en la celebración del AÑO NUEVO CHINO 2024 - SABADO                                                      | Distrito  | 10 | 2 |
| JUNIO      | Apoyo al cuidado a menores REUNION DE PADRES Y MADRES "CAMPAMENTOS URBANOS" de Servicios Sociales de San Diego | Distrito  | 13 | 6 |
| JUNIO      | Apoyo en las actividades de la "SEMANA DEL MAYOR" de USERA - Encuentro deportivo                               | Distrito  | 4  | 1 |
| JUNIO      | IV Medio Maratón de Carabanchel                                                                                | Distrito  | 54 | 5 |
| JUNIO      | IV Medio Maratón de Carabanchel-DORSALES II                                                                    | Distrito  | 15 | 2 |
| JUNIO      | Puntos Violeta - Fiestas de Butarque                                                                           | Distrito  | 4  | 2 |
| JUNIO      | PUNTOS VIOLETA- Aluche                                                                                         | Distrito  | 10 | 3 |
| JUNIO      | VII Jornadas de Inclusión Deportiva - Moratalaz 2024                                                           | Distrito  | 32 | 1 |
| JUNIO      | XIV Edición "Arganzuela Camina" 2024                                                                           | Distrito  | 14 | 1 |
| MARZO      | Jornadas de ocio comunitario del distrito Salamanca - Día de la Mujer 2024                                     | Distrito  | 4  | 1 |
| MAYO       | Apoyo al CAF 2 Hortaleza                                                                                       | Distrito  | 3  | 1 |
| MAYO       | IV Medio Maratón de Carabanchel-DORSALES I                                                                     | Distrito  | 7  | 1 |
| MAYO       | Jornadas de ocio comunitario del distrito Salamanca - San Isidro 2024                                          | Distrito  | 3  | 1 |
| MAYO       | PUNTOS VIOLETA- Aluche                                                                                         | Distrito  | 3  | 1 |
| MAYO       | PUNTOS VIOLETA- Hortaleza                                                                                      | Distrito  | 4  | 1 |
| MAYO       | PUNTOS VIOLETA- San isidro                                                                                     | Distrito  | 7  | 2 |



|            |                                                                               |            |             |            |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------|
| NOVIEMBRE  | Acompañamiento a grupo y apoyo en el cuidado de bebés                         | Distrito   | 2           | 1          |
| NOVIEMBRE  | Apoyo al CAF 3 en el DIA DE LA INFANCIA                                       | Distrito   | 2           | 1          |
| NOVIEMBRE  | Bookcrossing ciclo Libertad sin Muros                                         | Distrito   | 3           | 1          |
| NOVIEMBRE  | Jornadas de ocio comunitario del distrito Salamanca - Derechos de la Infancia | Distrito   | 5           | 1          |
| NOVIEMBRE  | XIX Encuentro de Acogimiento de Menores en Familia Extensa                    | Distrito   | 2           | 1          |
| OCTUBRE    | Feria de asociaciones y otras entidades del distrito de Hortaleza             | Distrito   | 5           | 1          |
| SEPTIEMBRE | Jornadas de ocio comunitario del distrito Salamanca - Semana de la movilidad  | Distrito   | 4           | 1          |
| SEPTIEMBRE | V Duetlón de Carabanchel                                                      | Distrito   | 6           | 2          |
|            | <b>Total</b>                                                                  | <b>162</b> | <b>3168</b> | <b>647</b> |

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

**Tabla 10.12.2. Proyectos subvencionados**

| ENTIDAD SOLICITANTE                                                                                         | NIF       | DENOMINACIÓN PROYECTO                                                                    | PUNTUACIÓN | SUBVENCIÓN CONCEDIDA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|
| ASOCIACIÓN AVENTURA 2000                                                                                    | G80126360 | CAMBIANDO EL CHIP                                                                        | 91         | 8.000,00 €           |
| FUNDACIÓN ALENTIA                                                                                           | G86579174 | VOLUNTARIOS ALENTIA 2024. BUENAS PRÁCTICAS III. EL CONSEJO DE MENTORÍA SOCIAL            | 86         | 10.000,00 €          |
| ASOCIACIÓN MASI MONITORES DE APOYO SOCIAL A LA INFANCIA                                                     | G82270489 | ¡MUEVE TU BARRIO!                                                                        | 85         | 8.000,00 €           |
| FUNDACIÓN ALICIA Y GUILLERMO                                                                                | G86842770 | COMPARTE TU LUZ                                                                          | 85         | 10.000,00 €          |
| ASOCIACIÓN JAIRE                                                                                            | G80618036 | PROYECTO DE VOLUNTARIADO JAIRE: CREANDO ASOCIACIÓN Y CONSTRUYENDO BARRIO                 | 85         | 6.000,00 €           |
| ASOCIACIÓN LA TORRE DE HORTALEZA                                                                            | G83378828 | SUMANDO IDEAS - CRECIENDO JUNTOS                                                         | 81         | 8.000,00 €           |
| ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL CULTURAS UNIDAS                                                                | G82243924 | LIDERANDO                                                                                | 81         | 10.000,00 €          |
| FUNDACIÓN DE APOYO A LA INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL (RAIS)                                                     | G83207712 | ESCUELA DE CIUDADANÍA                                                                    | 81         | 10.000,00 €          |
| ANTARES ASOCIACIÓN DE RECURSOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIOS A LOS DISCAPACITADOS PSÍQUICOS Y A SUS FAMILIAS | G82331273 | VOLUNTARIOS PARA LA INCLUSIÓN 2024: EL VOLUNTARIADO DE ANTARES 2024                      | 78         | 8.000,00 €           |
| FUNDACIÓN NANTIK LUM                                                                                        | G83662098 | PROGRAMA VIAS: VOLUNTARIADO INTEGRAL EN AUTOEMPLEO Y SALUD FINANCIERA                    | 78         | 8.000,00 €           |
| FUNDACIÓN APROCOR                                                                                           | G81985558 | VOLUNTARIADO DEL BIEN COMÚN                                                              | 77         | 8.000,00 €           |
| ASOCIACIÓN GARAJE                                                                                           | G86403912 | VOLUNTARIADO GARAJE PRO                                                                  | 77         | 8.000,00 €           |
| FESORCAM FEDERACIÓN PERSONAS SORDAS COMUNIDAD MADRID                                                        | G78509288 | VOLUNTARIADO EN LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA                                                | 75         | 8.000,00 €           |
| ASPACE MADRID                                                                                               | G82633256 | VOLUNTARIOS SOBRE RUEDAS - VOLUNTARIADO DE PERSONAS CON PARÁLISIS CEREBRAL               | 75         | 8.000,00 €           |
| FUNDACION ITAKA-ESCOLAPIOS                                                                                  | G95146841 | "YO CONTIGO, TÚ CONMIGO" VOLUNTARIADO COMPROMETIDO CON LA INFANCIA Y JUVENTUD EN RIESGO. | 75         | 8.000,00 €           |
| FUNDACION BALIA POR LA INFANCIA                                                                             | G82920851 | CUENTA CONMIGO: VOLUNTARIADO PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL                               | 74         | 8.000,00 €           |
| SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO                                                                               | G80111644 | NINGÚN MAYOR EN SOLEDAD: VOLUNTARIADO COMUNITARIO CON PERSONAS MAYORES                   | 74         | 8.000,00 €           |

|                                                   |           |                                                                                        |    |            |
|---------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|
| ASOC MEDIACIÓN PARA LA PACIFICACIÓN DE CONFLICTOS | G84213859 | VOLUNTARIADO AMPC: FORTALECIENDO EL TEJIDO SOCIAL A TRAVÉS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA | 73 | 8.000,00 € |
| ARQUITECTURA SIN FRONTERAS ESPAÑA ASF E           | G60192614 | MEJORAMOS EN CASA. VOLUNTARIADO POR EL DERECHO A UNA VIVIENDA DIGNA.                   | 73 | 8.000,00 € |
| CENTRO DE ANIMACIÓN SOCIAL VALDEPERALES           | V79383170 | PASAMOS DE NIVEL: FORTALECIENDO LA COMUNIDAD                                           | 73 | 8.000,00 € |
| ASOCIACIÓN TRANSEXUAL ESPAÑOLA TRANSEXUALIA       | G79281069 | VOLUNTARIADO QUE TRANSPASA FRONTERAS                                                   | 72 | 8.000,00 € |
| ASOCIACIÓN PARKINSON MADRID                       | G80974710 | JÓVENES CON PARKINSON: EQUIPO DEPORTIVO                                                | 71 | 8.000,00 € |
| ASOCIACIÓN LAKOMA MADRID                          | G79075040 | PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO 2024 - LAKOMA MADRID                                        | 71 | 8.000,00 € |
| FEDERACIÓN AUTISMO MADRID                         | G80907850 | VOLATEA, VOLUNTARIADO PARA ATENDER A PERSONAS CON TEA                                  | 71 | 8.000,00 € |
| ACCIÓN FAMILIAR                                   | G28545820 | SEGUIMOS CONTIGO: ATENCIÓN A MENORES EN ACOGIMIENTO RESIDENCIAL                        | 70 | 8.000,00 € |
| FUNDACIÓN AUCAVI (AUTISMO CALIDAD DE VIDA)        | G83848713 | CAMINANDO JUNTOS                                                                       | 70 | 8.000,00 € |
| ASOCIACIÓN CAMINAR                                | G78785573 | DESARROLLO ASOCIATIVO: PROYECTO DE VOLUNTARIADO                                        | 69 | 6.000,00 € |
| ASOCIACIÓN CIUDAD JOVEN                           | G78899903 | TRANSFORMANDO LA REALIDAD: PROGRAMA DE VOLUNTARIADO EN CIUDAD JOVEN                    | 69 | 6.000,00 € |
| FUNDACIÓN TAMBIÉN                                 | G82832627 | TAMBIÉN CONTAMOS CONTIGO                                                               | 69 | 6.000,00 € |
| ASOCIACIÓN CULTURAL TALLO                         | G78558236 | VOLUNTALLO                                                                             | 69 | 6.000,00 € |
| FUNDACIÓN MASNATUR                                | G81791147 | TOD@S SUMAMOS: VOLUNTARIADO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD                              | 69 | 6.000,00 € |
| ASOCIACIÓN GUARANÍ DE COOPERACIÓN PARAGUAY ESPAÑA | G84826312 | PARTICIPA: PROMOCIÓN Y FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO                                      | 67 | 6.000 €    |

Tabla 10.12.3. Solicitudes de proyectos desestimados.

| ENTIDAD SOLICITANTE                                                                                | NIF       | DENOMINACIÓN PROYECTO                                                                                                                        | MOTIVO DESESTIMACIÓN                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID                                            | G28749836 | VOLUNTARIADO FRAVM                                                                                                                           | Puntuación:67<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11) |
| FUNDACIÓN MANANTIAL                                                                                | G81237257 | AFFECTIVAMENTE VOLUNTARIADO POR LA ATENCIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL                                                 | Puntuación:67<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11) |
| CANDELITA                                                                                          | G80586696 | "FRÁGILES": ACOMPAÑAMIENTO VOLUNTARIO PARA EL OCIO DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE                                                   | Puntuación:66<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11) |
| FUNDACIÓN TOMILLO                                                                                  | G28979136 | FUNDACIÓN TOMILLO                                                                                                                            | Puntuación:66<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11) |
| ASOCIACIÓN CULTURAL LA KALLE                                                                       | G78210150 | PROYECTOS SOLIDARIOS: JUVENTUD LIDERANDO EL CAMBIO                                                                                           | Puntuación:66<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11) |
| FUNDACIÓN DIVERSITAS                                                                               | G86103355 | VOLUNTARIADO GLOBAL                                                                                                                          | Puntuación:66<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11) |
| ASOCIACIÓN TRIANGULO JUVENTUD-MADRID POR LA IGUALDAD SOCIAL DE JOVENES GAIS LESBIANAS Y BISEXUALES | G84370683 | "SALUDENACIÓN": ACCIONES DE VOLUNTARIADO PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD SEXUAL POSITIVA Y LA PREVENCIÓN DEL VIH E ITSS EN LA CIUDAD DE MADRID | Puntuación:65<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11) |



|                                                                                                               |           |                                                                                                                                                                    |                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| FEDERACIÓN DE CENTROS JUVENILES VALDOCO                                                                       | G79462032 | VOLUNTARIUS                                                                                                                                                        | Puntuación:64<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| ASOCIACIÓN RETINA MADRID                                                                                      | G79044301 | VOLUNTARIADO COMO PILAR BÁSICO PARA PERSONAS CON DHR                                                                                                               | Puntuación:63<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| ASOCIACIÓN PSIQUIATRÍA Y VIDA                                                                                 | G28727261 | CONOCIÉNDOME. FORMACIÓN PARA EL VOLUNTARIADO EN SALUD MENTAL.                                                                                                      | Puntuación:63<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| FUNDACIÓN PARA EL APOYO A MENORES EN OCIO TIEMPO LIBRE CON VALORES EVANGELICOS Y RECURSOS SOCIALES EDUCATIVOS | G83181925 | VINCULARIADO: VOLUNTARIADO VINCULADO, CIUDADANÍA PARTICIPATIVA                                                                                                     | Puntuación:63<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| ESCUELA ESPAÑOLA DE SALVAMENTO Y DETECCIÓN CON PERROS                                                         | G82253394 | BUSCANDO VIDAS: PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO EN LA BÚSQUEDA Y RESCATE EN EMERGENCIAS                                                                             | Puntuación:62<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| AFIBROM                                                                                                       | G81760886 | VOLUNTARIADO AFIBROM                                                                                                                                               | Puntuación:62<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| FERMAD VIVE CONTIGO                                                                                           | G78406550 | FERMAD - VOLUNTARIOS AL ENCUENTRO                                                                                                                                  | Puntuación:62<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| FUNDACION PLAN INTERNATIONAL ESPAÑA                                                                           | G82895475 | YOUTH FOR CHANGE. JÓVENES ACTIVISTAS DEL CAMBIO                                                                                                                    | Puntuación:61<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| APOSTOLICAS DEL CORAZON DE JESUS COMUNIDAD DE OBRAS SOCIALES                                                  | R2800880C | LA ESCUELA DEL VOLUNTARIADO PARA PERSONAS SIN HOGAR Y JÓVENES                                                                                                      | Puntuación:61<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| ASOCIACIÓN DE COOPERACION Y APOYO SOCIAL A LA INTEGRACION ESCOLAR                                             | G28734143 | CONTAMOS CONTIGO                                                                                                                                                   | Puntuación:61<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| SCOUTS DE MADRID-MOVIMIENTO SCOUT CATÓLICO                                                                    | G28665305 | VOLUNTA-SCOUT. PROMOCIÓN Y APOYO AL VOLUNTARIADO JUVENIL Y MEJORA DEL EMPLEO JUVENIL PONIENDO EN VALOR LAS COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIADO | Puntuación:60<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| FUNDACION ALTIUS ESPAÑA                                                                                       | G83317610 | VOLUNTARIOS MERCADO 1 KILO DE AYUDA                                                                                                                                | Puntuación:60<br>Falta de crédito (artículos 10 y 11)                      |
| ARCOPOLI                                                                                                      | G85932655 | VOLUNTARIADO DIVERSO POR LOS DERECHOS LGTBI+                                                                                                                       | Puntuación:57<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOC IN GENERO (INTERCULTURALIDAD Y GENERO)                                                                   | G13426671 | CAMINANDO EN POSITIVO                                                                                                                                              | Puntuación:55<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PLAN COMUNITARIO DE CARABANCHEL ALTO                                        | G80815962 | "CONECTANDO GENERACIONES": FACILITACIÓN DEL ACCESO SENIOR A LOCALIZA SALUD                                                                                         | Puntuación:55<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ADISLI                                                                                                        | G81660672 | FACILITANDO CONEXIONES                                                                                                                                             | Puntuación:54<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER                                                                          | G28197564 | VOLUNTARIADO COMUNITARIO EN LA CIUDAD DE MADRID                                                                                                                    | Puntuación:53<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| FUNDACIÓN BLAS MENDEZ PONCE AYUDA AL NIÑO ONCOLOGICO                                                          | G81882573 | SONRISA DEL SOL                                                                                                                                                    | Puntuación:51<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOC DE COLABORADORES CON LAS PRESAS                                                                          | G78426996 | CONSTRUYENDO JUNTAS: VOLUNTARIADO PARA LA INSERCIÓN DE MUJERES RECLUSAS Y EXRECLUSA                                                                                | Puntuación:51<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOCIACIÓN JUVENIL ATZ                                                                                        | G79659892 | TODAS Y TODOS MEJORANDO NUESTRO BARRIO                                                                                                                             | Puntuación:51<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |



|                                                                |           |                                                                                                     |                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| FUNDACIÓN PRODIS                                               | G82622580 | PROMOCIÓN DE VOLUNTARIADO EN OCIO INCLUSIVO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL               | Puntuación:45<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOCIACIÓN ALACRÁN 1997                                        | G86030517 | ALACRÁN, ENTRE TODAS                                                                                | Puntuación:45<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| FUNDACIÓN SÍNDROME DE DOWN DE MADRID                           | G81854283 | ACOMPAÑARTE                                                                                         | Puntuación:38<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| PGR ASSOCIATION                                                | G88072087 | RUGBY&VALORES SOBRE RUEDAS                                                                          | Puntuación:36<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOCIACIÓN EDUCACION CULTURA Y SOLIDARIDAD                     | G82893694 | "PARTICIPANDO EN LA SALUD" PROYECTO DE AGENTES DE SALUD COMUNITARIA EN SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES | Puntuación:31<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| FUNDACIÓN ODONTOLOGIA SOLIDARIA                                | G81833667 | VOLUNTARIADO EN ATENCIÓN BUCODENTAL PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL EN MADRID                              | Puntuación:30<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOC DE EQUITACION COMO TERAPIA                                | G86055019 | SESIONES DE TERAPIA ASISTIDAS CON CABALLOS                                                          | Puntuación:29<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOCIACIÓN DE VECINOS MANZANARES-CASA DE CAMPO                 | G79661823 | HACIENDO BARRIO                                                                                     | Puntuación:21<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOC COLECTIVO ALUCINOS-LA SALLE                               | G80305055 | RED SUR DEL VOLUNTARIADO                                                                            | Puntuación:18<br>No alcanza la puntuación mínima establecida (artículo 10) |
| ASOCIACIÓN ATIEMPO                                             | G81359630 | VOLUNTARIADO ACTIVO-PARTICIPATIVO: SÚMATE AL VOLUNTARIADO DE ATIEMPO                                | Excluida<br>Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)    |
| ASOCIACIÓN VALPONASCA                                          | G24504425 | JUNTOS CRECEMOS MÁS 2024                                                                            | Excluida<br>Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)    |
| ASOC ESPIRAL LORANCA                                           | G83983270 |                                                                                                     | Excluida<br>Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)    |
| ASOCIACIÓN LA FRONTERA                                         | G78890142 | UN ESPACIO PARA EL VOLUNTARIADO                                                                     | Excluida<br>Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)    |
| ASOCIACIÓN BARRO                                               | G81037822 | ATLAS: GESTIÓN, PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN SOCIAL DEL VOLUNTARIADO                                 | Excluida<br>Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)    |
| ROWE ASOCIACIÓN                                                | G56506371 | DE NIÑO A NIÑO                                                                                      | Excluida<br>Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)    |
| ASOC MENSAJEROS DE LA PAZ                                      | G28485779 | TRANSFORMACIÓN SOCIAL A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO                                                     | Excluida<br>Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)    |
| GRUPO BRINZAL PARA LA DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE NATURAL       | G78616893 | PROGRAMA DE VOLUNTARIADO GRUPO BRINZAL                                                              | Excluida<br>Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)    |
| FUNDACION DESARROLLO Y ASISTENCIA                              | G82215583 | LA TERCERA NO ES LA VENCIDA                                                                         | Excluida<br>Coste total del proyecto supera los 15.000 € (artículo 2.4)    |
| ASOCIACIÓN ARAYA AUTISMO Y TRASTORNOS PROFUNDOS DEL DESARROLLO | G80907850 | VOLUNTARIEA CON ARAYA                                                                               | Excluida<br>Plazo de ejecución no ajustado a convocatoria (artículo 19)    |



|                                                 |           |                                                                                                   |                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ASOC MIGRANTIA<br>MIGRACIONES Y REFUGIO LGT     | G56184203 | MIGRARTE: PROYECTO DE<br>VOLUNTARIADO DE PERSONAS<br>MIGRANTES LGTBIQ+ DEL MUNICIPIO DE<br>MADRID | Excluida<br>Plazo de ejecución no ajustado<br>a convocatoria<br>(artículo 19)                                                                        |
| FUNDACIÓN TALENTO MCR<br>ACCIÓN SOLIDARIA       | G82788555 | VOLUNTARIADO EN HOSPITALES,<br>RESIDENCIAS, PERSONAS CON<br>DISCAPACIDAD                          | Excluida<br>Plazo de ejecución no ajustado<br>a convocatoria<br>(artículo 19)                                                                        |
| PROVINCIA PAULA MONTAL                          | R2802601A | TEJIENDO REDES DE SOLIDARIDAD                                                                     | Excluida<br>Plazo de ejecución no ajustado<br>a convocatoria<br>(artículo 19)                                                                        |
| ASOC LUCHA CONTRA LA<br>DISTONIA EN ESPAÑA      | G80165152 | PROGRAMA DE APOYO AL<br>VOLUNTARIADO - MADRID. ALDE                                               | Excluida<br>Plazo de ejecución no ajustado<br>a convocatoria<br>(artículo 19)                                                                        |
| LO QUE DE VERDAD IMPORTA                        | G86083227 | TU HISTORIA DE VERDAD IMPORTA                                                                     | Excluida<br>Plazo de ejecución no ajustado<br>a convocatoria<br>(artículo 19)                                                                        |
| ASOCIACIÓN NAZARET                              | G79476297 | CONECTANDO GENERACIONES                                                                           | Excluida<br>Plazo de ejecución no ajustado<br>a convocatoria<br>(artículo 19)                                                                        |
| FUNDACIÓN RED DEPORTE Y<br>COOPERACIÓN          | G84388909 | VOLUNTARIA                                                                                        | Excluida<br>Coste total del proyecto<br>supera los 15.000 € y plazo de<br>ejecución no ajustado a<br>convocatoria<br>(artículo 2.4 y artículo 19)    |
| FEDERACIÓN MADRILEÑA DE<br>DEPORTES PARA SORDOS | V80925746 | PROYECTO VOLUNTARIADO FMDS 2024                                                                   | Excluida<br>Coste total del proyecto<br>supera los 15.000 € y plazo de<br>ejecución no ajustado a<br>convocatoria<br>(artículo 2.4 y artículo 19)    |
| FUNDACION ECCA SOCIAL                           | G72405277 | APAPACHAR                                                                                         | Excluida<br>Coste total del proyecto<br>supera los 15.000 € y el plazo<br>de ejecución no ajustado a<br>convocatoria<br>(artículo 2.4 y artículo 19) |



# BLOQUE XI. MEJORANDO LA VIDA DE LAS PERSONAS MAYORES Y SU ENTORNO

[ÍNDICE](#)

## BLOQUE XI. MEJORANDO LA VIDA DE LAS PERSONAS MAYORES Y SU ENTORNO

---

### 11.1. SOLEDAD NO DESEADA

- 11.1.1. Jornada Técnica
- 11.1.2. Estrategia municipal para combatir la soledad no deseada en personas mayores
- 11.1.3. Convenios como antenas para la detección de la soledad
- 11.1.4. Actuaciones con personas en situación de soledad no deseada (SND)
- 11.1.5. Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas
- 11.1.6. Convenio Madrid Salud
- 11.1.7. Sensibilización
- 11.1.8. Programa Piloto Inteligencia Artificial

### 11.2. ENVEJECER EN CASA

- 11.2.1. Servicio de Ayuda a Domicilio
- 11.2.2. Servicio de Ayuda a Domicilio para mayores
- 11.2.3. Servicio de Ayuda a Domicilio para personas con discapacidad
- 11.2.4. Otras prestaciones dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio
- 11.2.5. Servicio de Teleasistencia
- 11.2.6. Atención en el servicio de TA
- 11.2.7. Comunicaciones y llamadas
- 11.2.8. Actuaciones con personas cuidadoras
- 11.2.9. Servicio de comida a domicilio
- 11.2.10. Servicio de productos de apoyo
- 11.2.11. Servicio de lavandería domiciliaria

### 11.3. APOYO FUERA DEL DOMICILIO

- 11.3.1. Personas usuarias atendidas por Dependencia
- 11.3.2. Puesta en marcha de mejoras en el servicio de Centros de Día

### 11.4. ATENCIÓN A QUIENES CUIDAN

- 11.4.1. Estrategia Municipal para personas cuidadoras
- 11.4.2. Programa 'Cuidar a quienes cuidan'. Intervención grupal
- 11.4.3. Programa 'Cuidar a quienes cuidan'. Intervención individual
- 11.4.4. Programa "Respiro Familiar"

### 11.5. SERVICIOS RESIDENCIALES

- 11.5.1. Residencia Jazmín
- 11.5.2. Residencia Margarita Retuerto
- 11.5.3. Residencia Santa Engracia

### 11.6. MAYORES VULNERABLES

- 11.6.1. Mesa de vulnerabilidad
- 11.6.2. La vulnerabilidad en las personas mayores: 'conocer para actuar'
- 11.6.3. Observatorio de fallecimientos en soledad y emergencias
- 11.6.4. Equipos distritales de atención a la vulnerabilidad
- 11.6.5. Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social

### 11.7. SITUACIONES DE DEPENDENCIA

- 11.7.1. Convenio de Atención a la Dependencia
- 11.7.2. La atención a la dependencia en el Ayuntamiento de Madrid



## BLOQUE XI. MEJORANDO LA VIDA DE LAS PERSONAS MAYORES Y SU ENTORNO

La Dirección General de Mayores y Soledad no Deseada de la ciudad de Madrid (DGMMyPSND), 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 integradas en su propio entorno, apoyar a las familias que las cuidan, y promover soluciones de ayuda para cuando no puedan mantenerse en él.

También tratamos de detectar problemas emergentes y diseñamos estrategias para solventarlos y realizar controles de calidad. Su visión es ser una organización de referencia para las personas mayores y sus familiares, por 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 en este bloque:

- 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, 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, asilamiento social o maltrato, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos.

Durante 2024 además de la consecución de los objetivos enunciados, el esfuerzo de la DGMMySND se ha centrado especialmente en la implantación de la Estrategia para la soledad no deseada en las personas mayores, mediante la persecución de cuatro objetivos:

- Envejecimiento activo
- Prevención y sensibilización frente a la SND
- Detección e intervención de personas en situación de SND
- Uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación para combatir situaciones de SND.

A continuación, exponemos algunos datos de los servicios que se recogen en este bloque de *Personas mayores que necesitan cuidados*:

| SERVICIO                    | PERSONAS<br>ATENDIDAS | VALORACIÓN<br>(sobre 10) |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Ayuda a domicilio           | 92.388                | 8,41                     |
| Teleasistencia domiciliaria | 150.795               | 9,5                      |
| Continúa                    |                       |                          |

| SERVICIO           | PERSONAS<br>ATENDIDAS | VALORACIÓN<br>(sobre 10) |
|--------------------|-----------------------|--------------------------|
| Comida a domicilio | 6.009                 | 8,32                     |

|                                          |        |      |
|------------------------------------------|--------|------|
| Productos de apoyo                       | 941    | 8,73 |
| Lavandería                               | 311    | 8,33 |
| Centros de Día                           | 6.367  | 8,84 |
| Cuidar a quienes cuidan<br>(grupal)      | 964    | 9,1  |
| Cuidar a quienes cuidan<br>(individual)  | 1.289  |      |
| Respiro Familiar                         | 10.276 | 8,11 |
| Residencias                              | 200    | 9,5  |
| Solicitudes de dependencia<br>tramitadas | 22.794 |      |
| Mesa de vulnerabilidad                   | 1.222  |      |

## 11.1. SOLEDAD NO DESEADA

Hay que saber distinguir dos realidades que no siempre van unidas, como son estar solo y sentirse solo. La sensación de soledad depende de la situación psicofísica y social de cada persona y lo que espera de sus relaciones sociales.

La soledad es un sentimiento subjetivo e íntimo, por tanto, es difícil detectarlo sin la colaboración de quien lo siente.

¿Por qué, entonces, el sentimiento de soledad pasa del ámbito privado a ser un problema de ámbito social? Realmente se convierte en un reto social al estar hablando de una necesidad del ser humano que es la capacidad de encontrar sentido a la vida, a sus relaciones con otros y al mundo que nos rodea, donde el ámbito social tiene mucho que aportar; es entonces cuando la soledad, el sentimiento, trasciende y pasa a ser una cuestión de los ciudadanos y de sus políticas sociales.

El fenómeno de la soledad no deseada se ha generalizado en los últimos años en la sociedad, y las administraciones con competencias en materias públicas dirigidas a la población vulnerable deben tomar medidas efectivas para combatirlo. En el caso de la ciudad de Madrid, se comenzó a trabajar en la adopción de un conjunto de iniciativas que permitan afrontar de forma eficaz una situación que puede afectar a un elevado número de personas.

A continuación, se exponen algunas de las actuaciones que se han dado durante el año 2024.

### 11.1.1. Jornada técnica

El 5 de febrero de 2024 la dirección general de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada celebró la Jornada “Estrategia municipal para combatir la soledad no deseada en personas mayores” en el Centro Cultural Casa del Reloj de Arganzuela.

La celebración se enmarca en la necesidad de identificar y combatir un fenómeno muy presente en la sociedad. Para la corporación municipal, es prioritario estudiar sus causas y elaborar una estrategia que permita detectar y prevenir sus efectos, minimizando así

el impacto en la salud física y mental de quienes lo padecen. A ella asistieron un nutrido y cualificado grupo de profesionales y expertos de distintos ámbitos para debatir y poner en común la problemática y las distintas propuestas que pueden incorporarse a la estrategia municipal para combatir la Soledad No Deseada (SND).

Las razones que de algún modo han justificado esta jornada de estrategia para combatir la SDN obedecen a la necesidad de abordar un problema que nos puede afectar a todas las personas en algún momento de nuestras vidas, y a cualquier edad, desde la adolescencia hasta la vejez.

Estudios e investigaciones vienen a coincidir en que el sentimiento de soledad está estrechamente relacionado con los estilos de vida en las grandes ciudades, y esta soledad puede favorecer el aislamiento social y dificultar la creación de vínculos interpersonales o el mantenimiento de relaciones con otras personas del entorno.

La Jornada se ha desarrollado en cuatro mesas temáticas que desde distintas experiencias y perspectivas dimensionaron tanto los orígenes como las consecuencias que hacen de la vulnerabilidad de las personas mayores una realidad en la que el factor preventivo cobra singular protagonismo

#### **11.1.2. Estrategia municipal para combatir la soledad no deseada en personas mayores**

Como resultado de estas jornadas, y teniendo en cuenta las anteriores experiencias para combatir esta situación, la DGMysND elaboró una “Estrategia municipal contra la soledad no deseada en las personas mayores”.

Esta estrategia tiene como objetivos promover acciones que visibilicen que la soledad no es una cuestión que depende de particularidades individuales, sino de factores externos sociales ligados al modelo de vida en sociedad y desarrollo de las ciudades. Se realiza una propuesta de intervención integral, dando prioridad a la prevención y sensibilización, sin olvidarnos de la detección e intervención.

Esta Estrategia es un proyecto ambicioso con el que se quiere conseguir un referente a nivel nacional e internacional para detectar y prevenir, de forma temprana, la vulnerabilidad que provoca la soledad no deseada, buscando para ello la complicidad de todos los sectores y haciendo partícipe también de tal desafío a la sociedad en su conjunto.

La Estrategia se fundamenta en todos los aprendizajes y avances generados durante estos últimos años y define una hoja de ruta para, prevenir, detectar e intervenir ante situaciones de soledad no deseada en personas mayores, fijando unas líneas estratégicas de actuación en los próximos cuatro años.

La estrategia se estructura en 4 ejes principales

- 1. Envejecimiento Activo:** promoviendo las actividades que optimicen el bienestar físico, social y mental, potenciando las actividades intergeneracionales, así como las actividades de los Centros Municipales de Mayores
- 2. Prevención y Sensibilización:** estableciendo una red de antenas para la detección de casos de soledad no deseada.
- 3. Detección e Intervención:** la concienciación del edadismo con campañas de sensibilización, formación y la implementación de diferentes acciones.
- 4. Tecnología:** aplicación de la inteligencia artificial para la prevención y detección de posibles situaciones de soledad no deseada (Paloma 2.0).

El 10 de julio de 2024, se presenta la nueva Estrategia municipal contra la soledad no deseada en personas mayores.

#### **11.1.3. Convenios como antenas para la detección de la soledad**

A lo largo del año 2024 se han firmado varios convenios con diferentes entidades para la detección de la soledad no deseada. Las entidades que actualmente actúan como antenas para la detección de la soledad son Cáritas, Adopta un Abuelo, Colegio Profesional de Administradores de Fincas de Madrid, Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, y el Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de la Comunidad de Madrid.

Bajo el paraguas de estos convenios, se están realizando diferentes acciones que permiten la difusión, divulgación e información de las actuaciones que lleva a cabo el Ayuntamiento de Madrid, en el ámbito de las personas mayores, orientadas principalmente a abordar las situaciones de soledad no deseada, dado que estas entidades desarrollan su actividad en la propia comunidad y cuentan con la proximidad y cercanía con los ciudadanos, lo que les convierte en agentes clave para la detección de la soledad no deseada.

Entre los objetivos de estos convenios se encuentra prevenir y abordar situaciones de soledad no deseada, sensibilizar a la ciudadanía en general sobre esta situación, promover la socialización de personas mayores, así como su participación y ofrecer acompañamiento social entre otros, evitando un agravamiento de las situaciones de soledad, así como una posible cronificación que conlleve al aislamiento.

#### **11.1.4. Actuaciones con personas en situación de soledad no deseada (SND)**

El programa de SND tiene una doble vertiente: detectar la soledad de las personas que reciben el servicio y facilitar su inclusión dentro del programa específico de acompañamiento emocional, convivencia intergeneracional, fortalecimiento de redes del entorno inmediato, trabajo comunitario...) y, por otro lado, hacer hincapié en la detección de personas mayores en situación de soledad para su inclusión en los programas desarrollados por las entidades que participan en el proyecto. Durante 2024

se han valorado a 31.106 personas (21%), de las cuales un 2% presentan soledad severa y moderada.

A realizan actuaciones para fomentar el trabajo comunitario que se lleva a cabo desde diferentes entidades de voluntariado con el objetivo de promover redes de apoyo frente a la soledad no deseada de las personas mayores, impulsando la participación de la ciudadanía en actividades comunitarias y de socialización, y complementando así las actividades de competencia municipal en la materia.

Las entidades que recibieron cuyos proyectos recibieron subvención en concurrencia competitiva, son las siguientes:

| ENTIDAD                                        | DISTRITOS SOLICITADOS                                                               | SUBVENCIÓN SOLICITADA | PRESUPUESTO DEL PROYECTO | PUNTUACION | CUANTIA CONCEDIDA | % MAXIMO POR TRAMO SEGÚN PUNTUACION | € MAXIMO POR TRAMO | DISTRITOS SOLICITADOS                                                                                                                                                    | TOTAL POR DISTRITOS SOLICITADOS |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------|-------------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| FUNDACION GRANDES AMIGOS EN ACCION             | Arganzuela, Carabanchel, Centro Chamartin, Chamberí, Retiro, Salamanca y Villaverde | 80.000,00 €           | 205.668,91 €             | 92         | 80.000,00 €       | 100%                                | 80.000,00 €        | Arganzuela (14.697€), Carabanchel (22.118€), Centro (10.185 €), Chamartin (15.907 €), Chamberí (15.439 €), Retiro (14.531€), Salamanca (16.146€) y Villaverde (11.983 €) | 121.006,00 €                    |
| FUNDACION DESARROLLO Y ASISTENCIA-NADIE SOLO   | TODOS                                                                               | 80.000,00 €           | 113.950,44 €             | 91         | 80.000,00 €       | 100%                                | 80.000,00 €        | 310.000,00 €                                                                                                                                                             | 310.000,00 €                    |
| ASOCIACION SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO       | Centro, Chamberí, Ciudad Lineal, Fuencarral, Latina, Mondoa-Aravaca, Tetuán         | 27.595,00 €           | 29.737,00 €              | 90         | 27.595,00 €       | 100%                                | 80.000,00 €        | Centro (10.185 €), Chamberí (15.439 €), Ciudad Lineal (22.905€), Fuencarral (24.677€), Latina (26.483€), Mondoa-Aravaca (12.440€),                                       | 126.156,00 €                    |
| ASOCIACION ESPAÑOLA DE APOYO EN PSICOSIS-AMAFE | TODOS                                                                               | 21.000,00 €           | 23.804,24 €              | 79         | 21.000,00 €       | 90%                                 | 70.000,00 €        | 310.000,00 €                                                                                                                                                             | 310.000,00 €                    |

Por su parte, las entidades que percibieron una subvención nominativa son las siguientes:

- **Asociación Parkinson Madrid:** *Atención integral a las personas cuidadoras de personas afectadas por la enfermedad de Parkinson.*
- **Asociación Solidarios para el Desarrollo:** *Convivencia intergeneracional entre personas mayores y estudiantes universitarios "Madrid convive".*
- **Fundación 26 de diciembre:** El proyecto consistió en la realización, entre otras, de las siguientes actuaciones:
  - Garantizar el acceso al cuidado y a la atención psicológica especializada a las personas mayores de 65 años LGTBI (presencial y online).
  - Promover las herramientas psicosociales que faciliten una mejora en la calidad de vida de las personas mayores de 65 años LGTBI
  - Fomentar la visibilidad y concienciación sobre la realidad de las personas mayores LGTBI

### 11.1.5. Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas

Desde junio de 2021 se lleva a cabo el programa de “Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas”, que consiste en la prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado, a personas mayores que sufren soledad no deseada, mediante atención individual domiciliaria y atención grupal de carácter preventivo a través de talleres de soledad.

| Programa/Recurso/Actuación    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas |                            |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Intervención Individual                                                                     |                            |
| Población a la que se dirige: | Personas mayores de 65 años que sufren soledad no deseada o están en riesgo de padecerla, entre nuevos usuarios de servicios domiciliarios.                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |                            |
| Objetivo                      | Prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado, a personas mayores que sufren soledad no deseada, mediante atención individual domiciliaria. Tiene como finalidad realizar un contacto y enganche, informar de los recursos adecuados a su situación y favorecer su aceptación e integración social. |                                                                                             |                            |
| Número de personas usuarias   | 2.380<br>1.558 mujeres (65,5%)<br>822 hombres (34,5%)                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                             |                            |
| Tasa de cobertura             | 16% sobre 14.542 personas usuarias derivadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                             |                            |
| Plazas ofertadas              | Se atiende toda la demanda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |                            |
| Presupuesto en 2024           | 402.100,51 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ejecutado 100%                                                                              |                            |
| Recurso web                   | madrid.es/mayores<br>soledad en las personas mayores                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Facebook<br>madridmayores                                                                   | Instagram<br>madridmayores |
| Indicadores de procesos       | Se han realizado 5.783 visitas                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                             |                            |
| Indicadores de resultados     | Personas con sentimiento de soledad detectadas 1.741 (73%)<br>derivación a voluntariado 100 (4.2%)<br>Personas en situación de riesgo detectadas 23 (1%)                                                                                                                                                                                    |                                                                                             |                            |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                             |                            |



| Programa/Recurso/Actuación    | Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas                                                                                                                                                           |                           |                            |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
|                               | Intervención Grupal                                                                                                                                                                                                                                   |                           |                            |
| Población a la que se dirige: | Personas mayores de 65 años que sufren soledad no deseada o están en riesgo de padecerla.                                                                                                                                                             |                           |                            |
| Objetivo                      | Prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado, a personas mayores que sufren soledad no deseada, mediante atención grupal de carácter preventivo destinadas hacer prevención universal, selectiva e indicada. |                           |                            |
| Número de personas usuarias   | 1.173<br>1.003 mujeres (85,5%)<br>170 hombres (14,5%)                                                                                                                                                                                                 |                           |                            |
| Tasa de cobertura             | La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.                                                                                                                                                                |                           |                            |
| Plazas ofertadas              | 3.600                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                            |
| Presupuesto en 2023           | 402.100,52 euros                                                                                                                                                                                                                                      | ejecutado 100%            |                            |
| Recurso web                   | madrid.es/mayores<br>soledad en las personas mayores                                                                                                                                                                                                  | Facebook<br>madridmayores | Instagram<br>madridmayores |
| Indicadores de procesos       | 1.500 sesiones<br>34 centros en 20 distritos municipales<br>9.653 asistencias<br>2497 participantes                                                                                                                                                   |                           |                            |
| Indicadores de resultados     | Satisfacción global de las personas usuarias es de 9/10                                                                                                                                                                                               |                           |                            |

La intervención grupal se lleva a cabo mediante talleres que se imparten en febrero-marzo, abril-mayo y octubre-noviembre-diciembre, realizándose en dependencias municipales como CSS, CMM, Centros Culturales y Bibliotecas Municipales.

La infografía presenta una variedad de servicios y programas dirigidos a las personas mayores de Madrid. En la sección de recursos, se detallan servicios como la comida a domicilio, la lavandería domiciliar y productos de apoyo. Se destaca la Tarjeta Madrid Mayor, que ofrece descuentos en comercios y servicios. En la parte central, se promueven los servicios y programas para mayores del Ayuntamiento de Madrid, incluyendo el teléfono de información municipal. A la derecha, se describen servicios como la teleasistencia, los centros municipales de mayores, la ayuda a domicilio, los centros de día y los programas de acceso a través de la web. Se mencionan también programas de acceso a través de la web y programas de acceso a través de la web.

Los talleres desarrollados en esos periodos han sido sobre “Envejecimiento activo”, “Habilidades sociales”, “Apoyo social” y “Abordaje de la soledad”, cada uno de ellos compuesto de 8 sesiones, donde se desarrolla el contenido adaptado al grupo, con una metodología dinámica, participativa y de cooperación entre las personas participantes. Se han realizado un total de 1.500 sesiones distribuidas en 34 centros de 20 distritos.



#### 11.1.6. Convenio Madrid Salud

Se trata de una colaboración en la ejecución de un proyecto de ciudad en relación con la prevención de la soledad no deseada junto al organismo autónomo Madrid salud.

En ejecución del Convenio, se realizarán las siguientes actuaciones:

1. *Desarrollar, contando con la colaboración de Madrid Salud, el Programa para la prevención de la Soledad no deseada, que incluye impulsar e implantar un proyecto global contra la soledad emocional o relacional no deseada de las personas mayores en todos los programas y servicios:*

- La potenciación del voluntariado, las acciones comunitarias, creación de redes vecinales, y el acompañamiento, puntual y emocional.
- La protocolización de la detección de soledad y el abordaje en los diferentes servicios para personas mayores (Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centros de Día, etc.).
- La creación de un equipo de visitas domiciliarias para el abordaje individual de la soledad.
- La realización de grupos específicos para paliar las situaciones de soledad, actividades grupales de Envejecimiento activo, Habilidades sociales, Apoyo social y Abordaje de la soledad.

2. *Mantener con el Organismo Autónomo Madrid Salud la página web de soledad no deseada ([www.soledadnodedeseada.es](http://www.soledadnodedeseada.es)) actualizando periódicamente información de actividades y aportando documentación técnica y de interés para la ciudadanía.*

3. *Realizar y difundir estudios e investigaciones, así como diseñar y aplicar protocolos con las entidades colaboradoras, prestadoras de servicios u objeto de subvenciones y el Organismo Autónomo Madrid Salud, que permitan sensibilizar a la población, identificar y establecer itinerarios de atención a las personas mayores desde todos los servicios.*

4. En cuanto a la atención a personas mayores vulnerables:

- *Involucrar a Madrid Salud en la red de atención a personas mayores vulnerables, asesorando a sus profesionales en materia de personas mayores vulnerables, especialmente por aislamiento y maltrato y su detección.*
- *Poner a su disposición la mesa de vulnerabilidad para que pueda derivar los casos detectados y participar en ella.*
- *Incluir a profesionales de Madrid Salud en las reuniones de los equipos distritales de atención a personas mayores vulnerables*
- *Establecer protocolos de derivación que incluyan no solo a los Centros de salud comunitaria sino también a la red de adicciones, dada la gran prevalencia de estas en los casos de maltrato.*

5. En el marco de las actuaciones del programa de Envejecimiento Activo y Saludable en Centros de Día y Centros de Mayores municipales, *colaboración con Salud Ambiental*

de Madrid Salud para valorar la calidad ambiental de los centros e implementar aquellas medidas que la mejoren.

### 11.1.7.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 las personas 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](http://www.madrid.es)' alojado en [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

A través del portal 'Mayores' en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) acercamos las nuevas tecnologías a la ciudadanía prestando mucha atención en la accesibilidad de la página. Conseguimos ser una herramienta de comunicación entre las personas mayores y el Ayuntamiento permitiendo la retroalimentación a través del uso del sistema de 'Sugerencias y Reclamaciones'. Fomentamos hábitos saludables y de envejecimiento activo ofreciendo información actual sobre servicios y novedades en campos variados de actualidad, cultura, prestaciones, investigación, etc. Promovemos la participación de las personas mayores informando sobre espacios donde su opinión sea tenida en cuenta y animando a que sean activos en ellos.

El subtema 'Mayores' nutre también al portal *Madrid te ayuda*, suministrando información para que de forma rápida una persona mayor pueda tener respuesta a sus necesidades de bienestar social.

En colaboración con Geoportal del Ayuntamiento de Madrid se actualizan los mapas de consulta interactivos para conocer la geolocalización y horarios de los grupos de ejercicio al aire libre y las sesiones grupales para combatir la soledad no deseada en las personas mayores

Añadido a esto se ha continuado publicando información de diversa tipología de interés: ocio, cultura, igualdad, diversidad, derechos, buen trato, salud, cuidados, soledad, etc. En Facebook *madridmayores* y en Instagram *madridmayores*.

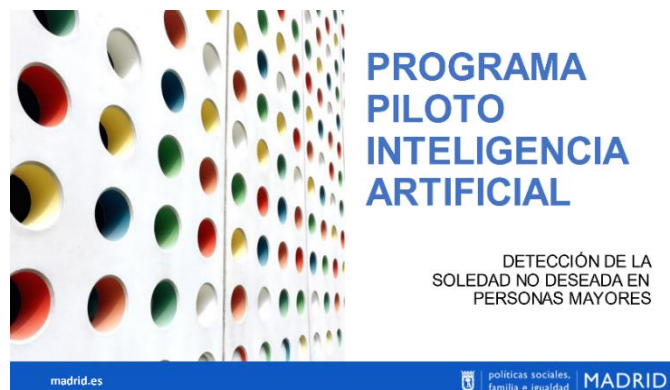
La herramienta Siteimprove provista por IAM ofrece estos resultados de visitas durante el año 2024 a [www.madrid.es/mayores](http://www.madrid.es/mayores).

Visitas al portal: 128.988.

Páginas vistas: 160.626.

#### 11.1.8. Programa Piloto Inteligencia Artificial

Aplicación de la Inteligencia Artificial para detección de posibles situaciones de soledad no deseada, que simula de manera realista la voz humana y es capaz de llevar una conversación fluida con una persona y detectar posibles casos de soledad no deseada y en su caso, derivación. En este sentido, tras la realización de un proyecto piloto, se valora ampliar esta experiencia por los resultados positivos que se han obtenido.



La asistente de inteligencia artificial “Paloma” ha realizado durante la duración de este proyecto llamadas telefónicas a aproximadamente 5.000 personas mayores de las cuales completaron la entrevista unas 2.000. De estas, un 32% accedieron a que se contactara con ellos por parte del Ayuntamiento de Madrid a través de personal técnico. El perfil de estas personas se centraba en aquellas que, teniendo más de 75 años, viven solas. En estas llamadas se realiza un cribado de la situación de soledad a través de una batería de preguntas específicas para ello.

#### 11.2. ENVEJECER EN CASA

Dentro de los objetivos de la DGMysND se encuentra el apoyo a la permanencia en el domicilio y en el resto de su entorno de las personas mayores, incluso en aquellas situaciones vitales que presentan un deterioro funcional o mental.

Esto requiere el establecimiento de medidas de apoyo tanto en el domicilio como en la comunidad, y a eso se orientan los distintos programas y servicios para la atención directa de las personas mayores y sus familiares.

En especial y con la búsqueda de la transversalidad en la actuación de los servicios municipales de la DGMysND y otras direcciones generales que actúan coordinadamente

en varios programas de mejora para abordar aspectos importantes en el programa de violencia de género en las personas mayores, superación de la brecha digital y sensibilización de la realidad de las personas mayores LGTBI.

**Servicios domiciliarios:** 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 TA), 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 TA, el análisis del grado de satisfacción de las personas usuarias y la gestión de las sugerencias y reclamaciones en relación con la prestación de los cinco servicios gestionados en este departamento.

### 11.2.1. Servicio de Ayuda a Domicilio

| Programa/Recurso/Actuación                   | Servicio de ayuda a domicilio                                                                                                                                                       |                                                    |                                            |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                | Personas 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. |                                                    |                                            |
| Número de personas usuarias en 2024 (total)  | 92.388                                                                                                                                                                              | Nº beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio | Personas usuarias atendidas durante el año |
| Tasa de cobertura                            | 11,86% de la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid                                                                                                                      |                                                    |                                            |
| Plazas ofertadas en 2024                     | A disposición                                                                                                                                                                       |                                                    |                                            |
| Presupuesto en 2024                          | 219.705.169,42 euros 96,33 % ejecutado                                                                                                                                              |                                                    |                                            |
| Recurso web                                  | www.madrid.es                                                                                                                                                                       |                                                    |                                            |
| <u>Principales indicadores de procesos</u>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: días</li> <li>Visitas de seguimiento realizadas: 85.417</li> </ul>         |                                                    |                                            |
| <u>Principales indicadores de resultados</u> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con el servicio: 8,41 (sobre 10). El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 89,2%</li> </ul>                           |                                                    |                                            |

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.

Tabla 11.2.1 SAD Carta de Servicios



Durante el año 2024, incluyendo personas mayores y personas con discapacidad, y partiendo del objetivo propuesto en los presupuestos de proporcionar atención a 83.000 personas mediante el SAD, se destaca el amplio cumplimiento de dicho objetivo, consiguiendo dar cobertura con este servicio a 92.388 personas con más de 13,5 millones de horas prestadas.

Tabla 11.2.2. SAD Cobertura

| Servicio de ayuda a domicilio (personas mayores y personas con discapacidad) | Datos 2024 |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Número de personas usuarias atendidas                                        | 92.388     |
| Altas personas usuarias                                                      | 22.054     |
| Bajas personas usuarias                                                      | 17.451     |
| N.º de horas prestadas                                                       | 13.630.725 |

### 11.2.2. Servicio de Ayuda a Domicilio para mayores

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, recogándose en su Programa Individual de Atención (PIA) la prestación de este servicio (SAD Dependencia).

En el año 2024 se ha prestado servicio a 86.322 personas mayores, de las cuales 64.347 han sido mujeres y 21.975 hombres, superando el número de usuarios del año 2023. Asimismo, se ha experimentado un incremento en el número de horas con una tasa de cobertura en 11,86% respecto a la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid.

El coste del servicio ha ascendido a 224.969.832,52 euros, de los cuales un 86,50% ha sido sufragado por el Ayuntamiento de Madrid (194.608.004,53 euros) y un 13,50% por las personas usuarias (30.361.827,99 euros).

En relación con el perfil atendido, la edad media de las personas usuarias del servicio se mantiene igual que en años anteriores, en 85 años. Por otro lado, las personas mayores de 80 años que viven solas y reciben el servicio, representan el 37,24% del total.

En cuanto a la situación física, psíquica y social en la que se encuentran las personas beneficiarias del SAD ASP, y en base a los datos obtenidos del baremo social de necesidad (en adelante BSN) y el actual Baremo para la valoración de dependencia (en adelante BVD), la mayoría se sitúan en un nivel de dependencia equivalente a un Grado I de dependencia.

La intensidad de horas asignadas a las personas usuarias de ASP viene determinada por la puntuación obtenida en las escalas, mientras que para las personas usuarias declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid, viene determinada por su Programa Individual de Atención (en adelante PIA). En base a ello, la mitad de las personas con SAD ASP (51,75%) reciben menos de 10 horas mensuales, mientras que el mayor porcentaje de las personas con SAD DEP (35,04%) reciben entre 20 - 29 horas mes.

El tipo de atención prestada indica la clase de apoyo que necesita la persona mayor (atención personal, doméstica o mixta) y la intensidad se justifica por su grado de necesidad. En este sentido, el SAD dedicado a la atención personal es el que refleja claramente una mayor intensidad horaria con una media de 23,84 horas al mes. No obstante, la prestación principal sigue siendo, como en años anteriores, la atención mixta (82,2%), seguida de la atención doméstica (13,9%) y la atención personal (3,90%).

Tras su incorporación al SAD, la persona usuaria permanece en el servicio largo tiempo. Un claro ejemplo lo encontramos en que el 17,13 % llevan más de 7 años en el servicio, y las bajas suelen producirse por motivos que les obligan a abandonar el domicilio: fallecimiento, ingreso en centros residenciales o traslado a domicilios de familiares.

Perfil de la persona usuaria: con carácter general, la persona usuaria del SAD en el 2024 ha sido una mujer, con más de 85 años, que vive sola y que presenta una leve dependencia, con una situación social de riesgo moderado cuya RMPC es inferior a 949,92 y con una intensidad horaria asignada de hasta 9 horas al mes.

### **11.2.3.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 través del SAD DEP, a quienes tienen reconocida dependencia y el servicio viene recogido en su PIA, al igual que ocurre con el colectivo de personas mayores.

Durante el 2024, el número de personas atendidas, 6.066 personas usuarias, ha sido un 5,16% superior respecto al año anterior. A diferencia del colectivo de personas mayores, las personas con discapacidad que reciben la prestación del SAD por dependencia representan un porcentaje muy similar, el 48,94 %, que las que lo reciben por ASP.

El coste del servicio se ha incrementado respecto a años anteriores, ascendiendo en 2024 a 18.688.797,69 euros, de los cuales el Ayuntamiento de Madrid ha aportado el 91,11% (17.027.596,41 euros) y las personas usuarias un 8,89% (1.661.201,28 euros).

Respecto a los servicios prestados y las tareas realizadas en los domicilios de las personas usuarias con discapacidad, la distribución de las 1.044.783,00 horas prestadas se corresponde con un 9,76% de atención personal, un 9,13% de atención doméstica y un 81,12% de atención mixta.

Perfil de la persona usuaria con discapacidad: con carácter general, la persona usuaria del SAD Discapacitados en el 2024 es una mujer, con más de 51 años, con discapacidad física, que vive sola, con una situación de riesgo leve y con una intensidad horaria asignada de entre 20 y 29 horas al mes.

### **11.2.4.Otras prestaciones dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio**

Para la atención de las personas usuarias del servicio se cuenta con 395 coordinadores/as, 198 ayudantes de coordinación y 12.938 auxiliares domiciliarios. A ello se le unen otros perfiles profesionales que realizan las actividades complementarias: terapeutas ocupacionales, psicólogos/as, fisioterapeutas, podólogos/as, peluqueros/as, animadores/as socioculturales, etc.

Los datos de los servicios complementados prestados, desglosados por sexo se recogen en la siguiente tabla:



**Tabla 11.2.4.1. SAD Servicios complementarios**

| SERVICIOS COMPLEMENTARIOS |     |                     |     |       |                    |      |       |                    |      |       |                    |      |       |
|---------------------------|-----|---------------------|-----|-------|--------------------|------|-------|--------------------|------|-------|--------------------|------|-------|
| TERAPIA OCUPACIONAL       |     | SERVICIO PSICOLOGÍA |     |       | FISIOTERAPEUTA     |      |       | PODÓLOGO           |      |       | PELUQUERÍA         |      |       |
| USUARIOS                  |     | USUARIOS ATENDIDOS  |     | HORAS | USUARIOS ATENDIDOS |      | HORAS | USUARIOS ATENDIDOS |      | HORAS | USUARIOS ATENDIDOS |      | HORAS |
| H                         | M   | H                   | M   |       | H                  | M    |       | H                  | M    |       | H                  | M    |       |
| 278                       | 636 | 187                 | 794 | 1004  | 475                | 1149 | 1648  | 919                | 2339 | 3159  | 345                | 1382 | 2059  |

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 2024, sedan como más relevantes los siguientes datos:

- 71.301,84 euros para la adquisición y entrega productos de apoyo que faciliten la tarea a realizar tanto al equipo de auxiliares domiciliarios como a los cuidadores de las personas atendidas. 7
- 900 horas complementarias en limpiezas de choque, en domicilios de personas usuarias.
- 276 días en plazas de residencias (ofertadas como mejoras por una de las entidades prestadoras del servicio) para abordar situaciones transitorias y de urgencia social grave.
- 241 cumpleaños de personas centenarias.

Por otro lado, y con el objeto de prevenir el aislamiento social y favorecer un envejecimiento saludable, se han realizado durante todo el año una serie de talleres y actividades socioeducativas, en las que han participado 2.741 personas, de las que han 2.335 han sido mujeres y 406 hombres.

Por último, cabe destacar que las tres entidades adjudicatarias de la prestación de este servicio cuentan para el uso de las personas usuarias y sus familiares una APP en la que se recogen las principales características del servicio, así como la información más destacada del mismo, lo que permite una comunicación más ágil y la actualización continúa de la información más relevante.

### 11.2.5. Servicio de Teleasistencia

| Programa/Recurso/Actuación                  |                                                                                                                                                                                                    | Servicio de Teleasistencia                                |                                            |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:               | Mayores de 65 años y personas con dependencia o discapacidad igual o superior al 33%.                                                                                                              |                                                           |                                            |
| Objetivo                                    | Procurar acompañamiento y atención permanente telefónica ante situaciones de necesidad o emergencia, movilizand los recursos necesarios en caso de que se produzca una contingencia sociosanitaria |                                                           |                                            |
| Número de personas usuarias en 2024 (total) | 150.795                                                                                                                                                                                            | N.º personas beneficiarias del servicio de teleasistencia | Personas usuarias atendidas durante el año |
| Tasa de cobertura                           | 21,8% de la población mayor o igual de 65 años de la ciudad de Madrid                                                                                                                              |                                                           |                                            |
| Dispositivos ofertados en 2024              | A disposición                                                                                                                                                                                      |                                                           |                                            |
| Presupuesto 2024                            | 25.651.233,93                                                                                                                                                                                      | 96,5% ejecutado                                           |                                            |
| Recurso web                                 | www.madrid.es                                                                                                                                                                                      |                                                           |                                            |
| Principales indicadores de procesos         | <ul style="list-style-type: none"><li>El 90% de las personas usuarias se sienten más seguras con el Servicio de Teleasistencia.</li><li>Visitas de seguimiento realizadas: 35.559</li></ul>        |                                                           |                                            |
| Principales indicadores de resultados       | <ul style="list-style-type: none"><li>Satisfacción con el servicio: 9,5 (sobre 10)</li><li>El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 72,9%</li></ul>                                      |                                                           |                                            |

El servicio de Teleasistencia (en adelante, TA) permite a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente y apoyo personalizado, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada y personalizada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

Con carácter general, las personas destinatarias del servicio son las personas mayores de 65 años que reúnan los requisitos establecidos, si bien se prioriza a las que tienen más de 80 años y de forma especial a las que viven solas, por considerar que tienen una mayor situación de riesgo. Asimismo, son beneficiarias las personas dependientes, independientemente de la edad, que tienen reconocida la Teleasistencia en su Programa Individualizado de Atención (PIA) y las personas con discapacidad menores de 65 años, que requieren el servicio por sus circunstancias de vulnerabilidad social o bien tienen una discapacidad mayor o igual al 33%.

El programa cuenta con Carta de Servicios, donde las personas usuarias califican el servicio como excelente, obteniendo una valoración de 9.5 puntos.

Tabla 11.2.5.1 TA Carta de Servicios

|                                                                                            |                                  |                                                                     |                                                   |                                                                       |                                                                    |                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|    MADRID |                                  | <div>La Teleasistencia es valorada como un servicio excelente</div> |                                                   |                                                                       |                                                                    |                                          |
| Servicio de Teleasistencia<br>Datos 2024                                                   |                                  |                                                                     |                                                   |                                                                       |                                                                    |                                          |
| 126.382<br>domicilios<br>atendidos                                                         | 150.795<br>personas<br>atendidas | 1.217.348<br><br>llamadas de<br>los usuarios<br>atendidas           | 4.035.211<br><br>llamadas<br>realizadas<br>por CA | 225.077<br><br>Desplazamiento de<br>personal de apoyo<br>domiciliario | 5.976.668<br><br>Auto<br>chequeos-<br>verificación<br>dispositivos | 9,5<br><br>Valoración<br>Carta Servicios |

El gasto municipal se ha incrementado en 2024 hasta los 24.757.278 € ya que el número de domicilios de 2024 y personas usuarias atendidas ha crecido un 3,5% y 4%, respectivamente, debido a un incremento de las altas del 35% respecto a las bajas del servicio. Durante 2024, se atendió a 150.795 personas; 99.862 en ASP y 50.933 en dependencia, confirmándose un año más el crecimiento del número de usuarios dependientes en el servicio del 7%, respecto al año anterior. Además, a partir de enero de 2024, las personas de 90 años o más tienen aportación de 0 €, favoreciendo el acceso al servicio de este grupo de edad, incrementándose un 12% con respecto a 2023.

En relación con el perfil de las personas usuarias, un 72,56% son mujeres (109.412) y un 27,44% son hombres (41.383). El envejecimiento es evidente, ya que el 72% de las personas atendidas, tienen 80 años o más, de las cuales el 47% viven solas.

#### 11.2.6. Atención en el servicio de TA

El servicio de TA ofrece una atención integral y centrada en la persona, basada en la valoración sociosanitaria continua y de otras necesidades más específicas, como vulnerabilidad y riesgo social, la sobrecarga de sus cuidadores y la soledad no deseada, entre otras.

El equipo de profesionales del servicio, conformado por teleoperadores/as, personal de apoyo domiciliario, especialistas en psicología, trabajo social, enfermería, terapia ocupacional y tecnología de la información y comunicación, aseguran respuestas personalizadas en la atención a las personas usuarias del servicio.

Periódicamente se les realiza una valoración sociosanitaria que determina el perfil de riesgo social y la intensidad del servicio, es decir, la frecuencia de las llamadas y los dispositivos complementarios instalados en su domicilio, respetando siempre sus preferencias. En 2024, el riesgo social de las personas usuarias se distribuye en riesgo moderado (13%), riesgo leve (84%), y riesgo severo (3%).

Este servicio se basa en la digitalización de los dispositivos instalados en los domicilios y la monitorización de los procesos de atención y gestión, como la toma de decisiones, registro, almacenamiento y gestión de la información para su análisis y valoración. A fecha de 31 de diciembre de 2024, el 68,84% de los terminales instalados son digitales, un 28% más que en 2023, lo que, entre otras ventajas, asegura la monitorización continua y la configuración del terminal en remoto, el registro y almacenamiento de alarmas y eventos, y la supervisión online de fallos y alarmas.

Otra de las novedades del servicio ha sido la introducción de tecnología innovadora para la detección de caídas, a través de dispositivos en formato de pulsera, colgante y reloj, que además permiten el contacto con el servicio y en el caso del reloj su geolocalización y atención fuera del domicilio, en caso necesario. Asimismo, se han incluido dispositivos de detección de situaciones de riesgo y vulnerabilidad a través de la monitorización de rutinas, inactividad y patrones de comportamiento y constantes vitales.

Asimismo, el servicio ofrece la instalación en el domicilio de las personas usuarias que reúnen el perfil, de dispositivos y sensores que permiten, además de la comunicación permanente con el Centro de Atención, la detección de situaciones de riesgo o vulnerabilidad, y desarrollar actuaciones de carácter preventivo y predictivo, para que el servicio pueda actuar proactivamente ante una situación de riesgo, antes de la aparición de la emergencia.

Otros desarrollos tecnológicos incorporados son las aplicaciones para usuarios y familiares-cuidadores (APP), los dispositivos para la apertura de puerta en remoto, la activación del terminal por voz-soplido y la monitorización de rutinas, inactividad y patrones de comportamiento, que permiten mejorar la atención a las personas usuarias y realizar actuaciones de carácter preventivo y predictivo.

#### **11.2.7. Comunicaciones y llamadas**

Las llamadas que efectúan las personas usuarias al centro de atención son clasificadas en dos grupos: situaciones de emergencia y situaciones sin emergencia.

En relación con las llamadas de emergencia, un año más destacan las situaciones de emergencia sanitaria, que representan un 73%, del total de las emergencias recibidas, si bien han aumentado las llamadas de emergencia social y las alarmas o pulsaciones de los usuarios sin respuesta por posible situación de emergencia sanitaria, que conllevan la coordinación y movilización de otros servicios externos.

Las emergencias han requerido la movilización de servicios externos, destacando SUMMA (48,29%), que sigue aumentando 19 puntos más porcentuales a las registradas en 2023 y Centros de Salud (25,13%), así como la movilización de profesionales de Teleasistencia; personal de apoyo domiciliario (UAD) un 61,95,5%, psicólogo (21,27%) y enfermería 16,77%, que son 11 puntos más que en 2023, sobre el total de movilizaciones de recursos del servicio. También hay que señalar que, en un 17,67%, se movilizaron recursos propios del usuario.

Otra prestación fundamental que ofrece el servicio y que utilizan un 75% 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, familiares o vecinos sospechen que las personas usuarias se encuentran en situación de riesgo. Durante 2024, el número de aperturas domiciliarias se ha incrementado un 46%, requiriendo en algunos casos la movilización y coordinación con bomberos, policía y servicios de emergencia sanitarios y sociales.

#### 11.2.8. Actuaciones con personas cuidadoras

En 2024, se incrementaron en un 21% las valoraciones de sobrecarga de las personas cuidadoras (1.712), siendo positiva en un 37%. En estos casos se han desarrollado actuaciones específicas para abordarla, entre las que destacan el seguimiento individual telefónico, actuaciones de intervención grupal de autoayuda y actividades formativas, entre otras.

Proyecto de coordinación y colaboración con emergencias sanitarias 112 y centros de salud de atención primaria

Durante 2024, el proyecto de coordinación con el SUMMA ha mejorado la coordinación y respuesta a las personas usuarias en situación de emergencia sanitaria, en base a un protocolo común, que está consiguiendo una mayor agilidad en las actuaciones y una mejora en la comunicación entre ambos servicios.

Proyecto de coordinación con la red de atención de personas sin hogar (PSH) dirigido a facilitar su acceso al servicio de teleasistencia

En el mes de diciembre se inició este proyecto novedoso, que pretende hacer llegar el servicio de teleasistencia y todas sus prestaciones a personas sin hogar que reúnen el perfil para ser usuarios de este. En dicho proyecto participan 4 centros de atención a PSH, y se ha dado de alta a 4 personas en el servicio.

#### 11.2.9. Servicio de comida a domicilio

| Programa Recurso/Actuación                  |                                                                                                                                                                                    | Servicio de comida a domicilio                                                        |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:               |                                                                                                                                                                                    | Mayores de 65 años y personas con discapacidad, en situación de vulnerabilidad social |
| Objetivo                                    | Prevenir problemas de salud provocados por déficit nutricional, proporcionando una alimentación adecuada cuando hay dificultad para elaborar la comida o problemas de malnutrición |                                                                                       |
| Número de personas usuarias en 2024 (total) |                                                                                                                                                                                    | 6.009                                                                                 |
| Tasa de cobertura                           | 100% de las personas demandantes del servicio que reúnen el perfil. No hay lista de espera                                                                                         |                                                                                       |
| Plazas ofertadas en 2024                    |                                                                                                                                                                                    | A disposición                                                                         |
| Presupuesto en 2024                         | 1.851.215,20 euros                                                                                                                                                                 | 86,84 % ejecutado                                                                     |
| Recurso web                                 |                                                                                                                                                                                    | www.madrid.es                                                                         |
| Principales indicadores de procesos         | Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 7 días<br>Visitas de seguimiento realizadas: 3.562                                                               |                                                                                       |
| Principales indicadores de resultados       | Satisfacción con el servicio: 8,32 (sobre 10)<br>El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 90%                                                                            |                                                                                       |

El servicio de 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 del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio, así lo requieran.

En 2024 el coste del servicio se elevó a 3.919.349,72 €, de los cuales el Ayuntamiento aportó un 41,02% (1.607.628,69 €) y las personas usuarias un 58,98% (2.311.721,03 €).

Asimismo, caben destacar los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el año 2022 por el Ayuntamiento de Madrid, donde las personas usuarias puntuaron el servicio con un 8,32, valor que ha ido progresivamente en aumento desde el año 2014.

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 2.187 suponiendo un 62% del total, con un notable incremento respecto al año anterior. 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.

Además, durante 2024 se ha atendido a 505 personas menores de 65 años, debido a su situación de elevado riesgo social, enfermedad mental, discapacidad intelectual, discapacidad física o con una enfermedad terminal. Este colectivo, representa actualmente un 8,4 % del total de personas usuarias atendidas por el servicio, lo que supone casi un 0,5% más respecto al año 2023.

Con relación al grado de dependencia, y en base a los datos obtenidos del BVD, el grupo mayoritario de personas usuarias se encuentra en un nivel de dependencia asimilable al Grado I de dependencia.

En cuanto al coste del servicio, el 17,34% de las personas usuarias del servicio lo reciben de forma gratuita, debido a sus bajos ingresos. En el caso de que haya dos o más comensales, se mantiene la bonificación de estos del 50% sobre el precio de la comida.

Perfil de la persona usuaria: mujer que vive sola, con más de 82 años, con una dependencia moderada y con una RMPC de 826,62 €.

#### Otras prestaciones.

- **Servicio de Apoyo Psicoemocional**, en marcha desde el mes de julio de 2024, gracias a un convenio de colaboración entre UCALSA y la fundación Salud y Persona, para dar apoyo en salud mental y psicoemocional a las personas usuarias, a través de atención telefónica gratuita, 365 días al año, durante las 24 horas del día.
- **Proyecto de detección de casos en situación de aislamiento o fragilidad social**: en los casos en que existe la sospecha, la coordinadora de referencia, realizará un seguimiento

especial del caso en coordinación con otros recursos de ayuda a domicilio y de la Mesa de Vulnerabilidad.

- **Biblioteca a Domicilio**, con la disponibilidad de 626 libros para las personas usuarias del servicio. A través del auxiliar de intervención, se realizan las peticiones y préstamos de los libros.
- **Programa Días de Cine**: que ofrece, desde el mes de noviembre de 2024, una variada oferta de películas de todos los géneros y épocas en formato préstamo.
- **Homenaje “Toda una vida”** cuyo objetivo es homenajear a aquellas personas del servicio de comida a domicilio que cumplen 100 años.

Asimismo, además de un mayor seguimiento de las personas usuarias del servicio a través de visitas domiciliarias y contacto telefónico, se incluye también un Servicio de Orientación Nutricional.

Por otra parte, las personas usuarias del servicio tienen a su disposición una APP para favorecer la comunicación y la gestión del servicio, dirigida tanto a la población receptora como a sus familiares. En la actualidad un total de 330 personas usuarias se han descargado la APP, teniendo acceso de manera fácil y sencilla a toda la información relativa a su servicio (tipo de menú, días de reparto, facturas).

#### 11.2.10. Servicio de productos de apoyo

| Programa/Recurso/Actuación            |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Servicio de productos de apoyo  |                                                           |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:         | Personas mayores de 65 años que permanecen encamados por periodos prolongados o de forma permanente.                                                                                                                                                                               |                                 |                                                           |
| Objetivo                              | Garantizar la permanencia en el hogar en condiciones de seguridad, favoreciendo cuidados, movilidad y trasferencias; mejorando así su calidad de vida y la del cuidador                                                                                                            |                                 |                                                           |
| Número de personas usuarias en 2024   | 941                                                                                                                                                                                                                                                                                | Definición de personas usuarias | Personas con producto de apoyo instalado en el domicilio. |
| Tasa de cobertura                     | El 40% del total de las personas que han solicitado productos de apoyo y reunía perfil se les ha instalado algún producto de apoyo.                                                                                                                                                |                                 |                                                           |
| Plazas ofertadas en 2024              | 530 camas<br>200 grúas                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                                           |
| Presupuesto en 2024                   | 289.233,68 euros                                                                                                                                                                                                                                                                   | 97,23% ejecutado                |                                                           |
| Recurso web                           | www.madrid.es                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                 |                                                           |
| Principales indicadores de procesos   | El 71% de las solicitudes de camas articuladas se demora 30 días hasta la instalación del producto en el domicilio del usuario.<br>El 61% de las solicitudes de Grúa se demora 30 días hasta la instalación del producto en el domicilio. 486 visitas de seguimiento domiciliarias |                                 |                                                           |
| Principales indicadores de resultados | Satisfacción con el servicio: 8,73 (sobre 10)<br>El 95% de las personas del servicio manifiesta que les ayuda a permanecer en el domicilio.                                                                                                                                        |                                 |                                                           |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |                                                           |

El servicio proporciona productos de apoyo (en adelante, PA) camas y grúas articuladas, 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, aseo y alimentación; mejorando así su calidad de vida y la de sus cuidadores.

La prestación está dirigido a personas mayores de 65 años que presentan tal grado de limitación funcional (grave/total), que les obliga a mantenerse encamados por periodos prolongados o permanentemente, y que además cumplan alguna de las siguientes condiciones, en función del producto de apoyo solicitado:

Además, ofrece el mantenimiento y reparación de las averías de los PA, 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 visitas domiciliarias anuales para el seguimiento, tanto de la persona usuaria como del estado de los productos.

Caben destacar los resultados de la encuesta de satisfacción del año 2022, donde las personas usuarias puntuaron el servicio con un 8,73 sobre 10, valor que ha ido progresivamente en aumento desde el año 2014.

En 2024, el coste del servicio ha ascendido a 344.776,09€, de los cuales un 82% lo aporta el Ayuntamiento de Madrid (281.015,09€) y un 18% las personas usuarias (63.761€).

Respecto al perfil de las personas usuarias atendidas en el servicio, la media de edad es de 87 años. Es importante destacar que el 83,32 % tienen más de 80 años, y el 46,23% más de 90 años. Esto nos indica el sobre envejecimiento progresivo de la población que atendemos y de la situación de los cuidadores/ familiares directos, de los que el 38 % son mayores de 65 años.

En relación con el grado de dependencia, en base a los datos obtenidos en la escala Barthel, el 82% presenta un nivel de gran dependencia o dependencia total para las actividades de la vida diaria (asimilable al Grado III de dependencia).

En cuanto al copago, el 18 % de las personas usuarias no realizan aportación, mientras que el 32%, abonan el máximo, 12€ mensuales por producto.

Perfil de la persona usuaria: mujer mayor de 85 años, que vive acompañada, con gran dependencia funcional y RMPC de 948,41 €

**11.2.11. Servicio de lavandería domiciliaria**

| Programa/Recurso/Actuación            |                                                                     | Servicio de lavandería domiciliaria                                                                                                                                            |                                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:         |                                                                     | Mayores de 65 años que no puedan realizar el lavado de su ropa o no tengan medios adecuados para ello y personas menores de 65 años en situación de riesgo o exclusión social. |                                                       |
| Objetivo                              |                                                                     | Garantizar la permanencia en su domicilio en las mejores condiciones, a través del apoyo en el mantenimiento de unos hábitos de limpieza adecuados.                            |                                                       |
| Número de personas usuarias en 2024   |                                                                     | 311                                                                                                                                                                            | Definición de personas usuarias<br>Personas atendidas |
| Tasa de cobertura                     | 100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil |                                                                                                                                                                                |                                                       |
| Plazas ofertadas en 2024              | A disposición                                                       |                                                                                                                                                                                |                                                       |
| Presupuesto en 2024                   | 341.759,04 €                                                        | 67,42%                                                                                                                                                                         |                                                       |
| Recurso web                           |                                                                     | www.madrid.es                                                                                                                                                                  |                                                       |
| Principales indicadores de procesos   |                                                                     | Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 9 días<br>Visitas de seguimiento realizadas: 326                                                             |                                                       |
| Principales indicadores de resultados |                                                                     | Satisfacción con el servicio: 8,33 (sobre 10)<br>El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio en mejores condiciones: 93,8%                                              |                                                       |

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, y a menores de esa edad en situación de riesgo social o exclusión, empadronadas en el municipio de Madrid, que presentan un estado físico o psíquico que conlleve la necesidad del servicio, o bien que no dispongan de medios adecuados en su domicilio, para realizarlo.

La importancia de este servicio se constata en la encuesta de satisfacción realizada anualmente por el Ayuntamiento de Madrid, donde el servicio ha sido valorado por las personas usuarias con 8,33 puntos sobre 10.

Durante 2024, el coste del servicio ha ascendido a 232.251,74 euros. El Ayuntamiento ha aportado un 99,22% y las personas usuarias el restante 0,78 %. 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. Muestra de ello es que únicamente el 18,33% de las personas usuarias de la lavandería domiciliaria superan los 798,77€ de renta mensual per cápita que conlleva copago en el precio del servicio.

Perfil de la persona usuaria: hombres, mayores de 75 años que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica.

### 11.3. APOYO FUERA DEL DOMICILIO

| Programa/Recurso/Actuación                    |                                                                                                                                       | Centros de Día                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Población a la que se dirige:                 |                                                                                                                                       | Personas mayores de 60 años                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |
| Objetivo                                      |                                                                                                                                       | 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. |         |
| Personas usuarias en 2024 (personas únicas)   |                                                                                                                                       | 6485                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |
| Centros                                       |                                                                                                                                       | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |
| Tasa de cobertura                             |                                                                                                                                       | 0,65% (nº de plazas de centro de día disponibles por cada 100 habitantes)                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |
| Plazas ofertadas en 2024                      |                                                                                                                                       | 4735                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |
| Presupuesto en 2024                           | 49.009.510,78 euros*                                                                                                                  | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 85,82 % |
| Recurso web                                   | www.madrid.es                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
| Principales indicadores de procesos (1 o 2)   | Plazas de CD por cada 1.000 habitantes mayores de 65 años: 6,85%<br>Plazas de CD por cada 1.000 habitantes mayores de 80 años: 19,77% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
| Principales indicadores de resultados (1 o 2) | Grado de satisfacción CDP (valoración global del servicio): muy alto (93,9%). ****                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |

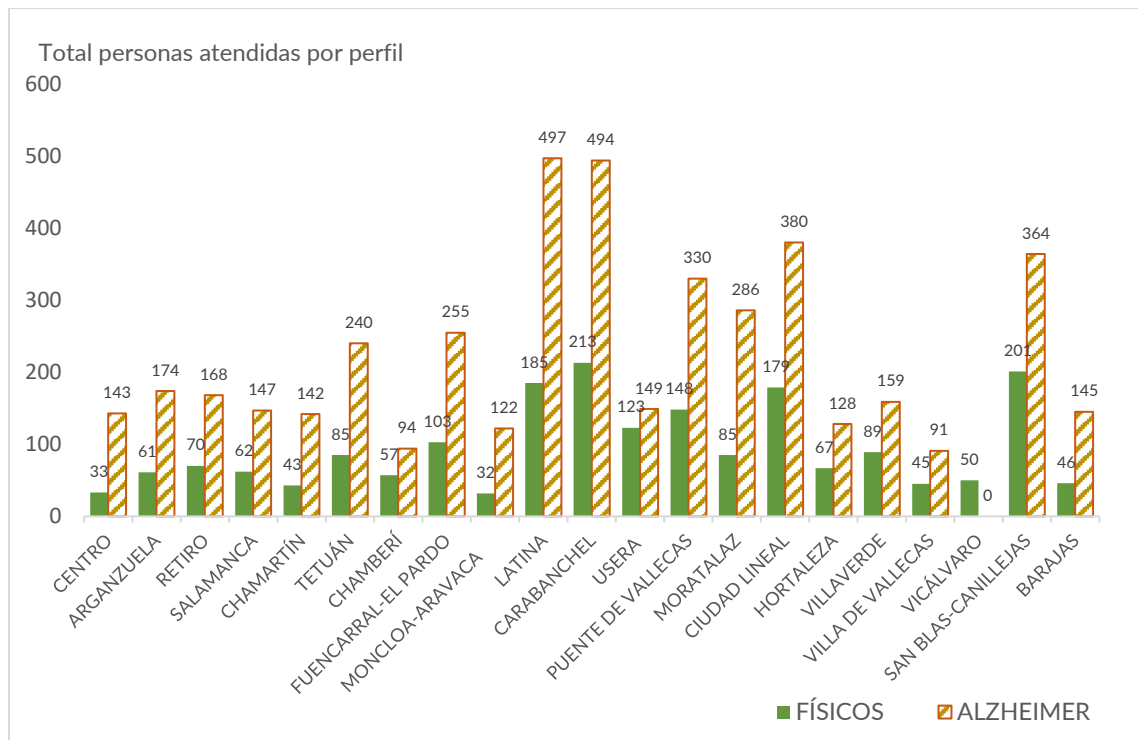
\*Se trata de la suma de todos los contratos vigentes en el año 2024 de la gestión de centros de día municipales como de plazas privadas.

\*\*El grado de satisfacción sólo hace referencia a los CDP, debido a que los CDM iniciaron contrato nuevo y no existen valoraciones para el año 2024.

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.

Tabla 11.3.1. Resumen de centros, plazas y personas atendidas

|                                        | MUNICIPALES   |       | PRIVADOS      |       | TOTALES       |         |
|----------------------------------------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|---------|
| Nº de centros abiertos                 |               | 65    |               | 24    |               | 89      |
| Físicos                                |               | 33    |               | 4     |               | 37      |
| Alzheimer                              |               | 32    |               | 20    |               | 52      |
| Nº de plazas disponibles               |               | 3.780 |               | 955   |               | 4.735   |
| Tipología de las plazas disponibles    | F             | 1.465 | F             | 95    | F             | 1.560   |
|                                        |               |       |               |       |               | 32,95 % |
|                                        | EA            | 2.315 | EA            | 860   | EA            | 3.175   |
|                                        |               |       |               |       |               | 67,05 % |
| Total, Personas Usuarías Atendidas     |               | 5.026 |               | 1.459 |               | 6.485   |
| Rotación de Personas Usuarías          | Altas         | 2.054 | Altas         | 655   | Altas         | 2.709   |
|                                        | Bajas         | 1.972 | Bajas         | 641   | Bajas         | 2.613   |
| Personas Usuarías por Días de Atención | 2 días/semana | 1.241 | 2 días/semana | 278   | 2 días/semana | 1.519   |
|                                        | 3 días/semana | 1.545 | 3 días/semana | 359   | 3 días/semana | 1.904   |
|                                        | 5 días/semana | 2.872 | 5 días/semana | 1.010 | 5 días/semana | 3.882   |



Gráfica 11.3.2. personas atendidas en centros de día por perfil

### 11.3.1. Personas usuarias atendidas por Dependencia

De las 6.485 personas usuarias atendidas en centros de día, 5.135 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 79,18% de personas usuarias totales. La financiación actual por parte de la Comunidad de Madrid es de 11.000.000 euros anuales y el coste real ha sido de 25.928.813,48 euros. La financiación supone un 42,42 % del coste real.

Se produce una variación en el número de personas a atender a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid, pasando de un 79,36% en el año 2023 a un 79,18% en el año 2024 (decremento de 0,18 %).

### 11.3.2. Puesta en marcha de mejoras en el servicio de Centros de Día

Durante este año se ha iniciado un nuevo contrato de centros de día en el que se establecen una serie de mejoras en el servicio relativas a:

#### ❖ **Un servicio de alimentación saludable y con productos ecológicos y de proximidad.**

La Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la Ciudad de Madrid que impulsa el Ayuntamiento, incorpora criterios sociales y de alimentación sostenible, ecológica y de proximidad. Concretamente en las personas mayores una alimentación sana y equilibrada es un elemento clave para tener un adecuado bienestar y calidad de vida.

Por ello, la alimentación se ha tornado en un objetivo prioritario en los recursos que cuenta en el Ayuntamiento de Madrid destinados a las personas mayores.



Fuente: Comedor Centro de Día Arganzuela

Los Centros de Día Municipales, presentes en todos los distritos, son recursos de atención sociosanitaria, preventiva y rehabilitadora para personas mayores, que se integran dentro de la red de dispositivos de Servicios Sociales. Constituyen un servicio especializado de gran relevancia para la atención de personas mayores dependientes, así como para sus familias, ofreciéndose diferentes programas y actividades, incluido del servicio de alimentación diario que ofrece desayuno,

comida y merienda saludables.

Para ofrecer un servicio de alimentación de calidad, todos los menús ofrecen alimentación de temporada, aplicando los principios de dietas nutricionalmente equilibradas, saludables y sostenibles.

Destacamos que la comida que responde a los siguientes requisitos:

- Las verduras, frutas, pescado, carne y huevos, que se incluyen en los menús son productos frescos, no hay productos precocinados o procesados.
- Las frutas, verduras y lácteos se ofrecen sin edulcorantes, ni potenciadores artificiales del sabor.
- Para la preparación de los alimentos se utiliza únicamente aceite de oliva virgen extra.
- Los desayunos, comidas y meriendas son elaborados con productos en un 90% de producción ecológica, y de circuito corto, es decir producidos en cultivos o explotaciones cercanas a la Comunidad de Madrid.
- Se ofrecen productos de comercio justo.

#### ❖ **Mayor número de plazas disponibles y mayor dotación de personal en los centros:**

En total se han aumentado 360 plazas, de las cuales 260 son para personas con deterioro cognitivo de tipo Alzheimer u otras demencias.

Plazas disponibles en diciembre 2024

| Indicadores | Número de Centros |         |       | Número de plazas |         |       | Total  |
|-------------|-------------------|---------|-------|------------------|---------|-------|--------|
|             | Municipal         | Privado | Total | Municipal        | Privado | Total |        |
| Físicos     | 33                | 4       | 37    | 1.465            | 95      | 1.560 | 32,95% |
| Alzheimer   | 32                | 20      | 52    | 2.315            | 860     | 3.175 | 67,05% |
| Total       | 65                | 24      | 89    | 3.780            | 955     | 4.735 | 100%   |

En cuanto a profesionales este año se han aumentado los siguientes perfiles profesionales:

En todos los centros de día municipales se incorpora la figura del profesional de psicología, anteriormente solo presente en los centros de perfil cognitivo.

Los profesionales de enfermería aumentan su jornada en aquellos centros donde su jornada no era completa.

El director de centro de día en los centros con mayor número de plazas se refuerza con la figura de un trabajador social de apoyo.

#### ❖ **Mejoras en cuanto a la seguridad de los vehículos de ruta de transporte.**

A partir de este año todos los vehículos de transporte en ruta cuentan con un sistema de aviso tecnológico que previene que las personas usuarias puedan quedarse en el vehículo una vez concluidos los traslados.

Todos los vehículos han sido dotados de un sistema de sujeciones extra para las sillas de ruedas.

#### ❖ **Otras mejoras:**

Las familias pueden compartir la comida del centro de día con su familiar con el objeto de conocer la comida que servimos en los centros.

Las personas usuarias de los centros de día podrán disponer de los servicios de podología y peluquería municipales en horario de centro de día para lo que en caso necesario se habilita una ruta para acompañarlos a su centro de mayores más cercano.

## 11.4. 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

### 11.4.1. Estrategia Municipal para personas cuidadoras

Esta estrategia cuenta con 6 ejes, con sus correspondientes medidas.

| EJES | TIPO DE APOYO                                          | POBLACIÓN DIANA                  | RECURSO                                   |                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Sensibilización y reconocimiento                       | General                          | Conmemoración                             | Reconocimiento municipal a la labor                                    |
| 2    | Información                                            |                                  | Páginas web<br>Redes                      | Espacio específico                                                     |
| 3    | Asesoramiento global                                   | Todo tipo de personas cuidadoras | Centros de servicios sociales             | Puerta de entrada a todos los servicios                                |
|      |                                                        |                                  | Servicios de atención a personas mayores  | Todos, formal o informalmente                                          |
|      |                                                        |                                  | Cuidar a quienes cuidan                   | Equipo de visitas domiciliarias a personas que no están en el programa |
| 4    | Descarga de cuidados (atención a las personas mayores) | Todo tipo de personas cuidadoras | Atención domiciliaria de todo tipo<br>SAD | Atención personal y doméstica<br>Seguimiento                           |



| EJES | TIPO DE APOYO                             | POBLACIÓN DIANA                  | RECURSO                     |                              |
|------|-------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
|      | necesitadas de cuidados)                  |                                  | TA<br>Productos de apoyo... |                              |
|      |                                           |                                  | Centros de día              | Atención sociosanitaria      |
|      |                                           |                                  | Respiro de fin de semana    | Descarga para tiempo libre   |
| 5    | Formación en cuidados                     | Todo tipo de personas cuidadoras | Servicios domiciliarios     | Individual                   |
|      |                                           |                                  | Centros de día              | Atención individual o grupal |
|      |                                           |                                  | Cuidar a quienes cuidan     | Sesiones educativas          |
| 6    | Atención psicoterapéutica y socializadora | Cuidadores sobrecargados         | Cuidar a quienes cuidan     | Sesiones psicoterapéuticas   |

#### 11.4.2. Programa 'Cuidar a quienes cuidan'. Intervención grupal

| Programa Recurso/Actuación    | 'Cuidar a quienes cuidan" - Intervención grupal                                                                                                                                                              |                           |                            |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Población a la que se dirige: | Dirigido a cuidadores principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes.                                                                                      |                           |                            |
| Objetivo                      | La finalidad de este programa es mejorar las consecuencias del impacto de los cuidados sobre la calidad de vida de las personas cuidadoras e indirectamente de las personas dependientes a las que atienden. |                           |                            |
| Número de personas usuarias   | 964<br>196 hombres (20 %)<br>768 mujeres (79,6%)                                                                                                                                                             |                           |                            |
| Tasa de cobertura             | La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.                                                                                                                       |                           |                            |
| Plazas ofertadas              | Se ha cubierto la demanda.                                                                                                                                                                                   |                           |                            |
| Presupuesto                   | 419.536,04 euros                                                                                                                                                                                             | Ejecutado 100%            |                            |
| Recurso web                   | madrid.es/mayores<br>cuidar a quienes cuidan                                                                                                                                                                 | Facebook<br>madridmayores | Instagram<br>madridmayores |
| Indicadores de procesos       | Grupos realizados 63<br>Sesiones 918<br>Adherencia 75%                                                                                                                                                       |                           |                            |
| Indicadores de resultados     | El 70% de las personas que han participado en el programa ha experimentado mejora en su calidad de vida.<br>Satisfacción global de las personas usuarias es de 9 sobre 10                                    |                           |                            |

Desarrollado por la entidad DELFO, DESARROLLO LABORAL Y FORMACIÓN, S.L., se trata de un programa multimodal, psicoterapéutico, educativo y de autoayuda, dirigido a personas 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).

Este programa tiene por objeto la prestación de un servicio de valoración, asesoramiento e intervención psicoterapéutica y educativa para aliviar la carga del cuidado y mejorar la calidad de vida de la persona cuidadora y la necesidad de cuidados, favoreciendo la permanencia de la persona mayor en su domicilio, en las mejores condiciones posibles. Así, el programa adquiere un carácter preventivo de trato inadecuado a la persona dependiente y de aislamiento social de quienes cuidan.

En cuanto a los talleres grupales, se distribuyen los diferentes tipos de sesiones en dos ediciones anuales, con sesiones de una hora y media de duración, realizándose sesiones psicoterapéuticas educativas, socializadoras, antiestrés y de acompañamiento.

El programa está diseñado para atender a personas cuidadoras con sobrecarga moderada o severa en las sesiones psicoterapéuticas y mixtas o socializadoras dirigidas por profesionales de psicología. Todas estas sesiones son dirigidas por diferentes profesionales en función del contenido de éstas.

#### 11.4.3. Programa 'Cuidar a quienes cuidan'. Intervención individual

| Programa/Recurso/Actuación    | 'Cuidar a quienes cuidan' - Intervención individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |                            |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Población a la que se dirige: | Dirigido a personas cuidadoras de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |                            |
| Objetivo                      | La finalidad de las visitas domiciliarias en cuidadores es la valoración de las circunstancias en las que se desarrolla la relación de cuidados, en el entorno más próximo a la persona cuidadora y a la necesitada de cuidados.                                                                                                                                                                                                                  |                           |                            |
| Número de personas usuarias   | 1.289<br>1.021 mujeres (79%)<br>268 hombres (21%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                            |
| Tasa de cobertura             | La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           |                            |
| Plazas ofertadas              | Se ha cubierto la demanda de los usuarios a los que visitar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                           |                            |
| Presupuesto                   | 419.536,04 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ejecutado 100%            |                            |
| Recurso web                   | madrid.es/mayores<br>"cuidar a quienes cuidan"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Facebook<br>madridmayores | Instagram<br>madridmayores |
| Indicadores de procesos       | Visitas realizadas 1.544<br>Llamadas de seguimiento telefónico 16.029                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           |                            |
| Indicadores de resultados     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Derivaciones para intervención 83 (6.5%) de las cuales: 17 hombres (20%) y 66 mujeres (80%)</li> <li>Servicios sociales: 34 (41%) 9 hombres (26%) y 25 mujeres (74%)</li> <li>Programa de soledad: 21 (25%) 5 hombres (24%) y 16 mujeres (76%)</li> <li>Voluntariado: 24(29%) 2 hombres (8 %) y 22 mujeres (92%)</li> <li>Apoyo psicológico individual: 4 (5%) 1 hombre (25%) y 3 mujeres (75%)</li> </ul> |                           |                            |

El programa, además, cuenta con visitas domiciliarias por parte de profesionales adscritos al mismo, para que puedan comprobar in situ la situación de las personas cuidadoras de personas dependientes, con el objeto de mejorar la adaptación del programa y poder detectar situaciones de necesidad que no estén bien cubiertas o situaciones de vulnerabilidad. En estas visitas se valoran las circunstancias en que se lleva a cabo esta relación de cuidados.

El programa incluye intervención telefónica para captación, seguimiento e intervención relacionada con las actividades grupales de cara a conseguir la adherencia a los grupos o la incorporación a éstos.

Aunque la vía de incorporación al programa sigue siendo mayoritariamente a través de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria (36%), cabe señalar el auge del teléfono específico del programa (17%) y las inscripciones en la web municipal (18%), dos vías en las que es la persona cuidadora quien demanda la participación de primera mano. Además, hay que añadir a estas vías las derivadas de la captación de las personas usuarias carentes de servicios municipales y que son perceptores de la Prestación Económica para cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) como ayuda de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia (28%), a las que se remitió una carta informativa sobre el programa en el último trimestre del año.

#### Perfil de la persona cuidadora / persona cuidada

Las personas que participan en las sesiones psicoterapéuticas son mujeres en el 80 % de los casos (esposas e hijas). Los varones cuidadores representan el 20 % y son mayoritariamente cónyuges. La edad media es de 69 años.

Las personas cuidadoras, en más del 71% de los casos, atienden a mayores dependientes que sufren demencia. El 63,6% cuida a la persona mayor en soledad. Las personas cuidadas son dependientes en la práctica totalidad de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

#### 11.4.4. Programa “Respiro Familiar”

| Programa/ Recurso/ Actuación          |                                            | Servicio de Respiro Familiar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Población a la que se dirige:         |                                            | Personas mayores de 60 años                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |
| Objetivos                             |                                            | Mejorar la calidad de vida tanto de las personas mayores como de sus familias y/o cuidadores para facilitar la permanencia en el domicilio habitual recibiendo una atención profesional adecuada a sus necesidades.<br>Proporcionar atención a personas mayores dependientes.<br>Facilitar apoyo a aquellas familias que atienden a personas dependientes.<br>Proporcionar el cuidado a la persona mayor durante el horario en el que acude al Centro. |                        |
| Atenciones realizadas 2024            |                                            | 11.049                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                        |
| Centros                               |                                            | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |
| Tasa de cobertura                     |                                            | 0,032% (plazas de respiro familiar disponibles por cada 100 habitantes)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                        |
| Plazas ofertadas en 2024              |                                            | 210                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
| Presupuesto en 2024                   | 40.983.140,33euros*<br>5.246.074,05euros** | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 84,03 %*<br>95,99 % ** |
| Recurso web                           | www.madrid.es                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |
| Principales indicadores de procesos   |                                            | personas usuarias atendidas en el servicio: 307                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |
| Principales indicadores de resultados |                                            | Grado de satisfacción R.F (valoración global del servicio): muy alto (83,2%).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                        |

\*Se trata del contrato Equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo desde enero hasta octubre de 2024 de todos los expedientes que engloba: centros de día, residencias, apartamentos, respiro familiar y fisioterapia preventiva.

\*\*Desde noviembre de 2024 cambia el contrato a Exp300/2023/00394 que engloba: centros de día, residencias, apartamentos y 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, cuyos objetivos son:

- 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.

Tabla 11.4.4.1. datos del servicio de Respiro Familiar

| Indicadores 2024              | Datos  |
|-------------------------------|--------|
| ▪ Centros donde se desarrolla | 7      |
| ▪ Personas usuarias atendidas | 307    |
| ▪ Atenciones prestadas        | 11.049 |
| ▪ Altas                       | 133    |

## 11.5. SERVICIOS RESIDENCIALES

| Programa/Recurso/Actuación                  |                                                                                                                                                                                                                             | Residencia para personas mayores                                                 |                           |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Población a la que se dirige:               | Personas mayores de 65 años que presenten deterioro físico y/o relacional y 60 años si presentan deterioro cognitivo/demencia                                                                                               |                                                                                  |                           |
| Objetivo                                    | Ofrecer alojamiento y atención especializada a aquellas personas mayores que por su situación familiar, económica y social, así como por sus limitaciones de autonomía personal, no pueden ser atendidas en sus domicilios. |                                                                                  |                           |
| Personas usuarias en 2024 (personas únicas) |                                                                                                                                                                                                                             | 202                                                                              |                           |
| Centros                                     |                                                                                                                                                                                                                             | 3                                                                                |                           |
| Tasa de cobertura                           |                                                                                                                                                                                                                             | 0,027 % de cobertura (plazas de residencias disponibles por cada 100 habitantes) |                           |
| Plazas ofertadas en 2024                    |                                                                                                                                                                                                                             | 184                                                                              |                           |
| Presupuesto en 2024                         | 40.983.140,33euros*<br>5.246.074,05euros**                                                                                                                                                                                  | % ejecutado                                                                      | 84,03% (*)<br>95,99% (**) |
| Recurso web                                 | www.madrid.es                                                                                                                                                                                                               |                                                                                  |                           |
| Principales indicadores de procesos         |                                                                                                                                                                                                                             | Mujeres usuarias (3 centros) en diciembre de 2024: 104                           |                           |
| Principales indicadores de resultados       |                                                                                                                                                                                                                             | (***). Grado de satisfacción no existe valoración para año 2024                  |                           |

(\*) Se trata del contrato Equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo desde enero hasta octubre de 2024 de todos los expedientes que engloba: centros de día, residencias, apartamentos, respiro familiar y fisioterapia preventiva.

(\*\*) Desde noviembre de 2024 cambia el contrato a Exp300/2023/00394 que engloba: centros de día, residencias, apartamentos y respiro familiar.

(\*\*\*) No existen valoraciones para el año 2024 porque iniciaron contrato nuevo.



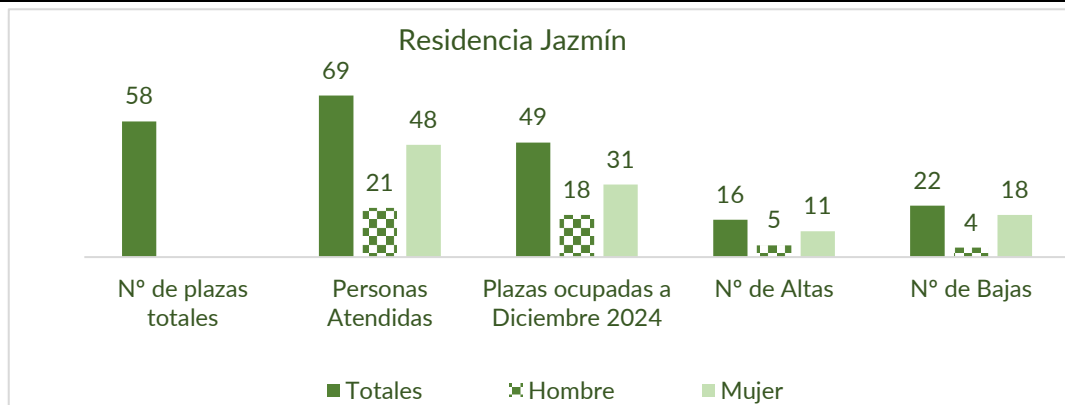
El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- 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.

### 11.5.1. Residencia Jazmín

Tabla y gráfica 11.5.1.1. residencia Jazmín

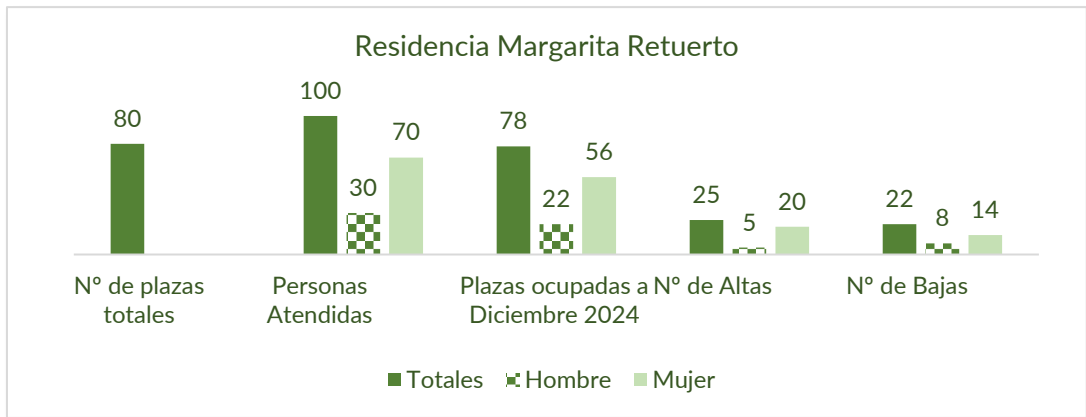
|                                  | Totales | Hombre | Mujer |
|----------------------------------|---------|--------|-------|
| Plazas totales                   | 58      |        |       |
| Personas Atendidas               | 69      | 21     | 48    |
| Plazas ocupadas a diciembre 2024 | 49      | 18     | 31    |
| Altas                            | 16      | 5      | 11    |
| Bajas                            | 22      | 4      | 18    |



### 11.5.2.1 Residencia Margarita Retuerto

11.5.2.1.1 Tabla y gráfica residencia Margarita Retuerto

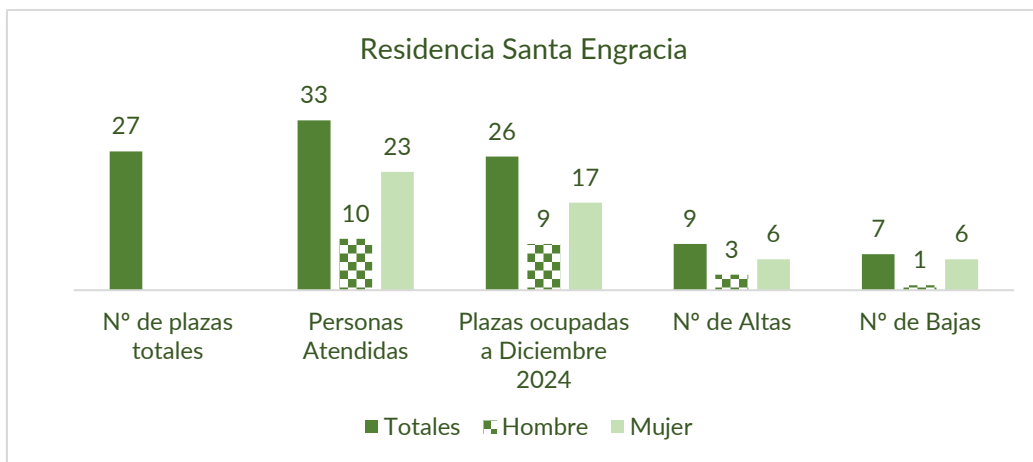
|                                  | Totales | Hombre | Mujer |
|----------------------------------|---------|--------|-------|
| Plazas totales                   | 80      |        |       |
| Personas Atendidas               | 100     | 30     | 70    |
| Plazas ocupadas a diciembre 2024 | 78      | 22     | 56    |
| Altas                            | 25      | 5      | 20    |
| Bajas                            | 22      | 8      | 14    |



### 11.5.3. Residencia Santa Engracia

#### 11.5.3.1 Tabla y gráfica residencia Santa Engracia

|                                  | Totales | Hombre | Mujer |
|----------------------------------|---------|--------|-------|
| Plazas totales                   | 27      |        |       |
| Personas Atendidas               | 33      | 10     | 23    |
| Plazas ocupadas a diciembre 2024 | 26      | 9      | 17    |
| Altas                            | 9       | 3      | 6     |
| Bajas                            | 7       | 1      | 6     |



## 11.6. MAYORES VULNERABLES

La detección de personas mayores vulnerables es fundamental para evitar las situaciones funestas que esta situación puede comportar.

### 11.6.1. Mesa de vulnerabilidad

| Programa/Recurso/Actuación    | Mesa de vulnerabilidad                                                                                                                                                            |          |                            |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------|
| Población a la que se dirige: | Personas mayores vulnerables                                                                                                                                                      |          |                            |
| Objetivo                      | Evitar las situaciones de vulnerabilidad social de las personas mayores de 65 años mediante la detección, intervención y seguimiento                                              |          |                            |
| Personas atendidas            | 1.204 <ul style="list-style-type: none"> <li>411 (34%) hombres</li> <li>793 (66%) mujeres</li> </ul>                                                                              |          |                            |
| Tasa de cobertura             | 100% de los casos recibidos                                                                                                                                                       |          |                            |
| Recurso web                   | Madrid.es Servicios Sociales                                                                                                                                                      | Facebook | Instagram<br>madridmayores |
| Indicadores de procesos       | Agentes detectores:<br>Samur Social: 742 (62%)<br>Samur PC: 288 (24%)<br>DGMYPsND: 79(6%)<br>Servicios Sociales: 83 (7%)<br>Otros: 12 (1%)                                        |          |                            |
| Indicadores de resultados     | Clasificación de riesgo:<br>Aislamiento: 44 (4%)<br>Maltrato: 149 (12%)<br>Informes a distrito por detección de riesgo de personas no conocidas por Servicios Sociales: 213 (18%) |          |                            |

La mesa de vulnerabilidad está formada por un equipo multidisciplinar de profesionales del ámbito social y sanitario del departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo adscrito a la DGMYPsND, donde se realizan reuniones semanales para valoración de todos los casos recibidos desde los diferentes servicios, y cuyo objetivo es detectar y valorar situaciones de personas mayores vulnerables o potencialmente vulnerables, para paliar y evitar estas.

La metodología de trabajo es:

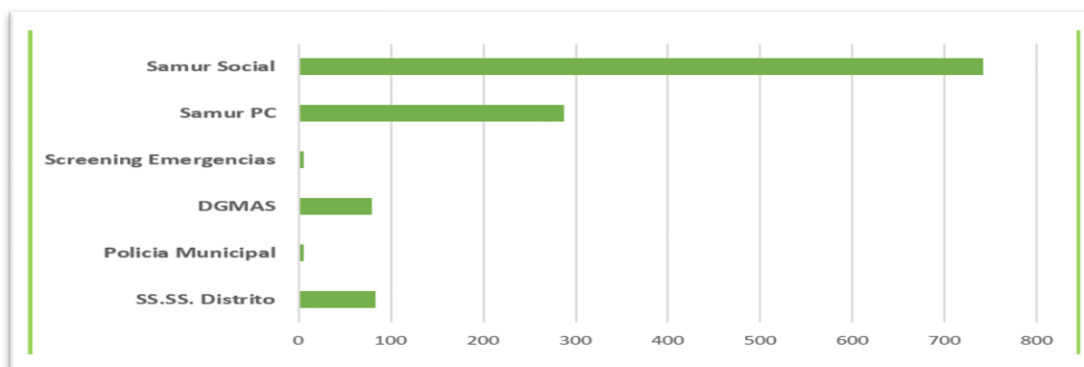
- Detección: screening emergencias / apertura puerta de bomberos.
- Valoración de los casos recibidos en Mesa de Vulnerabilidad.
- Intervención general: Derivaciones informadas a servicios sociales de distrito /derivaciones a Voluntariado/ Derivaciones a otros servicios.
- Seguimiento de casos.



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, Departamento de Centros de Día y Residenciales, Programa de Soledad y Programa “Cuidar a quienes Cuidan” y CONFEMAC.

Procedencia de la detección de mayores vulnerables:

Tabla 11.6.1.1. Procedencia detección mayores vulnerables



## 11.6.2. La vulnerabilidad en las personas mayores: ‘conocer para actuar’

Los datos de la ‘Mesa’ permiten construir el índice 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 11.6.2.1. Índice de vulnerabilidad por distrito

| Distrito             | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Centro               | 2,4  | 2,1  | 2,4  | 3,5  | 2,3  | 2,7  | 2,3  | 2,5  | 2,5  | 2,6  | 2,2  | 1,9  | 2,4  | 2,4  | 2,0  | 2,0  |
| Arganzuela           | 1,2  | 1,2  | 0,8  | 1,4  | 1,2  | 1,3  | 1,3  | 1,6  | 1,0  | 1,0  | 1,3  | 1,4  | 1,4  | 1    | 0,9  | 1,0  |
| Retiro               | 0,9  | 0,7  | 0,8  | 1,0  | 0,6  | 0,8  | 1,1  | 0,8  | 0,7  | 0,7  | 0,6  | 0,7  | 0,7  | 0,7  | 0,8  | 0,6  |
| Salamanca            | 1,2  | 1,2  | 2,4  | 0,8  | 1,2  | 1,0  | 1,5  | 1,2  | 1,0  | 0,9  | 1,0  | 0,9  | 0,9  | 0,7  | 0,8  | 0,9  |
| Chamartín            | 0,7  | 0,7  | 0,4  | 0,8  | 0,8  | 1,0  | 1,2  | 0,8  | 0,6  | 0,7  | 0,7  | 0,6  | 0,6  | 0,8  | 0,5  | 0,8  |
| Tetuán               | 0,8  | 0,9  | 0,9  | 1,0  | 0,8  | 0,8  | 1,2  | 1,2  | 1,3  | 1,0  | 1,3  | 1,0  | 1,0  | 1,5  | 1,4  | 1,3  |
| Chamberí             | 1,2  | 1,2  | 1,2  | 0,7  | 0,8  | 0,8  | 0,9  | 0,6  | 0,7  | 0,9  | 1,0  | 0,7  | 1,0  | 0,9  | 1,2  | 0,9  |
| Fuencarral- El Pardo | 0,6  | 0,6  | 0,5  | 0,8  | 0,4  | 0,3  | 0,5  | 0,5  | 0,6  | 0,6  | 0,6  | 1,0  | 0,6  | 0,6  | 0,6  | 0,7  |
| Moncloa-Aravaca      | 1,0  | 1,0  | 0,9  | 1,0  | 0,6  | 0,7  | 0,9  | 0,7  | 0,6  | 0,9  | 0,7  | 0,8  | 0,6  | 0,6  | 0,8  | 0,8  |
| Latina               | 0,6  | 0,5  | 0,7  | 0,8  | 0,7  | 0,8  | 0,7  | 1,0  | 1,0  | 1,0  | 1,2  | 0,9  | 0,9  | 0,8  | 0,9  | 1,0  |
| Carabanchel          | 0,8  | 0,9  | 1,1  | 0,8  | 1,3  | 1,2  | 0,9  | 1,2  | 1,2  | 1,3  | 0,9  | 1,0  | 1,2  | 1,1  | 1,1  | 0,9  |
| Usera                | 1,2  | 1,1  | 0,7  | 2,0  | 1,2  | 0,9  | 0,9  | 1,1  | 1,4  | 1,2  | 1,4  | 1,3  | 1,3  | 1,7  | 1,7  | 1,3  |
| Puente de Vallecas   | 1,1  | 1,2  | 1,1  | 1,7  | 1,4  | 1,6  | 1,3  | 1,2  | 1,7  | 1,7  | 1,6  | 1,6  | 1,7  | 1,5  | 1,2  | 1,4  |
| Moratalaz            | 0,6  | 0,8  | 0,7  | 0,6  | 0,9  | 0,9  | 0,9  | 1,3  | 0,6  | 0,8  | 0,8  | 1,4  | 0,8  | 0,8  | 0,8  | 1,2  |
| Ciudad Lineal        | 1,0  | 0,9  | 1,0  | 0,9  | 1,1  | 1,1  | 1,1  | 1,0  | 1,2  | 1,3  | 1,1  | 1,2  | 1,0  | 0,8  | 0,8  | 1,2  |
| Hortaleza            | 0,1  | 0,7  | 0,4  | 0,3  | 1,0  | 0,6  | 0,8  | 0,8  | 0,9  | 0,9  | 0,6  | 0,7  | 0,6  | 1,4  | 0,9  | 0,6  |
| Villaverde           | 0,8  | 0,7  | 0,4  | 0,6  | 0,4  | 0,6  | 0,5  | 0,7  | 0,6  | 0,6  | 0,7  | 1,0  | 1,0  | 1    | 1,4  | 1,1  |
| Villa de Vallecas    | 0,7  | 2,1  | 2,3  | 0,7  | 1,5  | 0,9  | 0,8  | 0,7  | 0,8  | 0,8  | 1,1  | 0,5  | 1,2  | 1,4  | 1,2  | 1,0  |
| Vicalvaro            | 0,9  | 1,1  | 1,2  | 0,7  | 1,1  | 0,9  | 0,7  | 0,3  | 0,6  | 0,6  | 0,5  | 0,6  | 0,9  | 0,5  | 0,8  | 0,7  |
| San Blas-Canillejas  | 1,3  | 1,0  | 0,7  | 0,7  | 1,5  | 1,2  | 1,4  | 0,9  | 1,3  | 1,2  | 1,1  | 1,0  | 1,2  | 1    | 1,2  | 1,1  |
| Barajas              | 2,0  | 0,5  | 0,4  | 0,4  | 0,2  | 0,7  | 0,1  | 0,9  | 0,7  | 0,3  | 0,8  | 0,5  | 0,4  | 1,1  | 0,6  | 0,7  |

### 11.6.3. Observatorio de fallecimientos en soledad y emergencias

Uno de los objetivos específicos del “Programa de detección e intervención en personas 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 informa de las aperturas de puerta en domicilio con resultado de fallecimiento. Esta información se complementa con datos del padrón municipal, CIVIS e información de visita al domicilio de fallecido, lo que permite conocer su perfil. En 2024 hubo 1.828 actuaciones, de los que resultaron 1.672 auxiliados y 156 fallecidos. Los informes mensuales remitidos no contenían datos de identificación de la persona mayor en 23 de los casos auxiliados y 5 de los fallecidos, por los que finalmente se ha podido valorar a 1.649 auxiliados y 151 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. De los casos valorados, se detectaron 34 en situación de aislamiento.

### 11.6.4. Equipos distritales de atención a la vulnerabilidad

Una de las medidas adoptadas en los Acuerdos de la Villa (Medida: MS.GT3.009/109) fue la creación de los Equipos Distritales de Atención a la Vulnerabilidad. Son equipos técnicos multidisciplinares para el abordaje de casos complejos de intervención con personas mayores, relacionados con el maltrato, la vulnerabilidad, la soledad, con un enfoque de detección precoz y prevención de situaciones no deseables. Esta medida también se recoge en el II Plan de acción “Ciudades amigables con las personas mayores 2021-2023”.

Se inició la puesta en marcha del proyecto piloto de los Equipos Distritales de Atención a la Vulnerabilidad (EDAV) en septiembre de 2021 en tres distritos: Villaverde, Arganzuela y Salamanca. En junio de 2023 se amplía a otros tres distritos: Chamberí, Latina y Moratalaz. En mayo de 2024 se incorpora el distrito de Centro. Tras el análisis del proyecto piloto se valora en un futuro trasladar la iniciativa al resto de distritos con respectivas áreas de mejora.

La función de la mesa distrital es analizar los casos de personas mayores supuestamente vulnerables, en riesgo, detectadas por cualquiera de los agentes que operan en el distrito, buscar la mejor opción posible para revertir la situación y coordinar con los recursos que puedan ponerse a disposición de este propósito, en un intento de normalización y siempre respetando la autonomía de la persona mayor. Se exponen casos especialmente complejos, para lo cual se hace necesario tener unos criterios



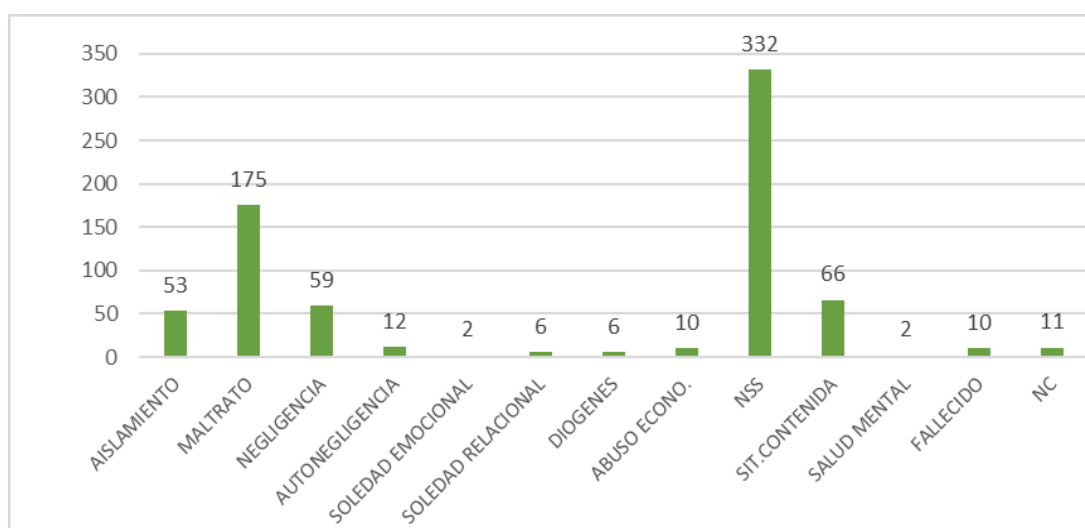
uniformes y previos, tanto en la relación del tipo de vulnerabilidad a abordar como de su severidad. Los casos graves y muy graves se abordarán en las mesas distritales, para encontrar la mejor intervención posible.

La mesa se compone de miembros permanentes e invitados, todos ellos involucrados en los casos que se valoran y que plantean objetivos comunes y una estrategia de intervención para el abordaje de las diferentes situaciones. En estos espacios de coordinación siempre participa personal técnico del servicio especializado de la DGMypSND.

Desde la puesta en marcha, se han celebrado 144 mesas distritales, y se han valorado 741 casos (310 nuevos y 431 revisiones). De estos, 70 han sido derivados a la Mesa de Vulnerabilidad para el Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social.

| Distritos                            | Centro | Arganzuela | Salamanca | Chamberí | Latina | Moratalaz | Villaverde | Total |
|--------------------------------------|--------|------------|-----------|----------|--------|-----------|------------|-------|
| Mesas celebradas                     | 7      | 9          | 4         | 10       | 11     | 10        | 10         | 61    |
| Casos vistos                         | 43     | 56         | 25        | 53       | 67     | 47        | 46         | 337   |
| Casos nuevos                         | 28     | 10         | 10        | 18       | 24     | 15        | 12         | 117   |
| Revisiones                           | 15     | 46         | 15        | 35       | 43     | 32        | 34         | 220   |
| Paso a mesa especializada (DGMypSND) | 1      | 2          | 0         | 0        | 6      | 3         | 3          | 15    |

Clasificación de los casos en mesas distritales:



### 11.6.5. Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social

| Programa/Recurso/Actuación     | Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                            |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Población a la que se dirige:  | Personas mayores vulnerables.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                           |                            |
| Objetivo general               | Reconducir, minimizar o eliminar situaciones de maltrato o aislamiento. Atender a la víctima para reducir/ o, eliminar la situación del maltrato y sus consecuencias minimizando las secuelas y sufrimientos causados e intervenir con el responsable de los malos tratos para frenar el avance o intensificación de los mismos.<br>En personas aisladas, lograr un acercamiento a las personas mayores frágiles con claro riesgo de aislamiento o exclusión social. |                           |                            |
| Personas detectadas            | 193                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |                            |
| Personas que pasan al programa | 150: 110 mujeres (73%) 40 hombres (27%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |                            |
| Tasa de cobertura              | 24% - 47 casos nuevos sobre el total de los detectados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |                            |
| Presupuesto en 2022            | 182.180,89 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100% ejecutado            |                            |
| Recurso web                    | Mayores - Toma de conciencia contra el abuso y el maltrato en la vejez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Facebook<br>madridmayores | Instagram<br>madridmayores |
| Indicadores de procesos        | Altas 47 <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres 33 (70%)</li> <li>Hombres 14 (30%)</li> </ul> Bajas 73 <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres 50 (68%)</li> <li>Hombres 23 (32%)</li> </ul> Apoyo Psicológico: 118 casos trabajados <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres 86 (73%)</li> <li>Hombres 32 (27%)</li> </ul>                                                                                                                     |                           |                            |
| Indicadores de resultados      | Tasa de normalización: 42 cierres por normalización (58%) <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres 25 (60%)</li> <li>Hombres 17 (40%)</li> </ul> Notificación a Fiscalía: 15 informes <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres 11 (73%)</li> <li>Hombres 4 (27%)</li> </ul>                                                                                                                                                                              |                           |                            |

Se trata de un servicio dirigido a personas vulnerables, en riesgo de sufrir maltrato, o en situación de soledad no deseada o aislamiento, mayores de 65 años, o de menor edad en casos excepcionales, y también a las personas que puedan estar implicadas en el posible maltrato, así como a su entorno cercano, familiares o amigos.

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 DGMYPsND, permite establecer un diagnóstico y pronóstico, y fijar unos objetivos. En función de ese riesgo, un equipo multidisciplinar propone la intervención del servicio de Apoyo Psicológico.

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 mediante un protocolo de actuación municipal que aborda la demanda de los distritos, canaliza recursos especializados y planifica las acciones para llevarlo a cabo.

El cierre de los casos en los que se realiza intervención se produce por normalización de la situación, tanto dentro del domicilio (aceptación de recursos, porque el supuesto responsable ya no reside en el domicilio o por la implementación de medidas legales de protección), como fuera del domicilio (ingreso voluntario/involuntario en residencia o traslado a otro domicilio). Los casos atendidos en 2024 han sido 150 (104 de maltrato/negligencia y 46 de aislamiento).

Cabe señalar que desde el servicio se atienden mujeres cuyo maltrato podría clasificarse como violencia machista por ser ejercido por su cónyuge/pareja. En este sentido, de los casos de maltrato trabajados desde 2009, se han abordado 410 casos con algún componente de violencia de género ejercido por hombres a mujeres mayores. De estos, en 118 casos el maltrato es ejercicio por el cónyuge/pareja, y los otros 292 casos es ejercido por hombres con algún otro tipo de relación. Estos casos se abordan desde el programa específico de maltrato a personas mayores dadas las características de estas mujeres que por cuyo perfil tienen dificultades de acceso a los recursos de la red de violencia de género.

### 11.7. SITUACIONES DE DEPENDENCIA

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, establece el marco normativo general que regula la atención a las personas dependientes y las competencias en la materia de Comunidades Autónomas y entidades locales.

Durante estos años de implantación y desarrollo del sistema de atención a la dependencia se ha venido desarrollando la normativa que regula la materia siendo de especial trascendencia el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid, puesto que regula la atención a las personas dependientes en la Comunidad de Madrid.

La regulación legal continúa avanzando, aprobándose el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

Este Real Decreto supone, entre otras medidas, el aumento de las cuantías de las prestaciones económicas y un incremento en las intensidades de prestación del Servicio

de Ayuda a Domicilio, lo que redundará en una mejora sustancial en la atención a las personas dependientes.

#### **11.7.1. Convenio de Atención a la Dependencia**

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, promueve que las personas dependientes sean atendidas, fundamentalmente desde los ámbitos, autonómico y local.

En cumplimiento de la normativa legal vigente y con la finalidad de conseguir la mejor atención de calidad a las personas dependientes, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento vienen suscribiendo Convenios de Colaboración para la atención a las personas en situación de dependencia, reflejo del compromiso de ambas administraciones, las cuales tienen como prioridad continuar desarrollando las condiciones más propicias para la atención a la dependencia.

En el año 2024 se encuentra vigente el Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la atención a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de otros programas de atención social desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024.

A través de este convenio se establece la financiación de la prestación de los servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia, centros de día y residencias municipales.

#### **11.7.2. La atención a la dependencia en el Ayuntamiento de Madrid**

Las actuaciones en el ámbito municipal para la atención a las personas en situación de dependencia son diversas puesto que abarcan todo el proceso, desde el inicio del procedimiento hasta el momento en que las prestaciones y recursos reconocidos para la atención a las personas dependientes se hacen efectivas.

Por tanto, las principales funciones desarrolladas en el ámbito municipal son las que a continuación se exponen sintéticamente:

- Información y orientación sobre el procedimiento de solicitud inicial y revisiones del Programa Individual de Atención (en adelante, PIA), así como de prestaciones y recursos recogidos en el Catálogo de Servicios y Prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia.
- Elaboración de Informes de Entorno y de valoración de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar (en adelante, PECEF) en los Centros Municipales de Servicios Sociales.
- Instrucción de expedientes de solicitudes iniciales de reconocimiento de la situación de dependencia en el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.
- Propuesta de revisión del PIA y de aplicación del trámite de urgencia.
- Tramitación de servicios y recursos reconocidos en el PIA.
- Coordinación y canalización de la comunicación técnica con Comunidad de Madrid.

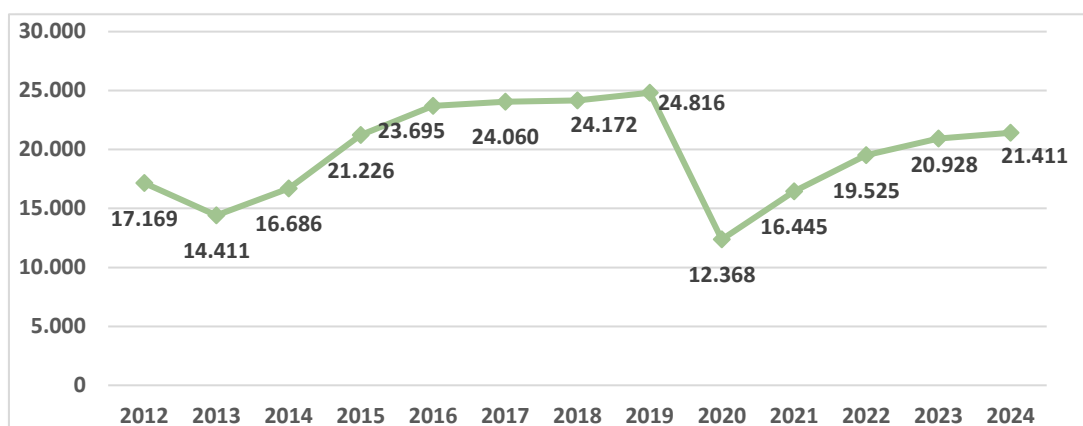
- Seguimiento y coordinación de actuaciones para el cumplimiento de los objetivos establecidos en los convenios de colaboración suscritos por el Ayuntamiento de Madrid con Comunidad de Madrid.

Estas funciones se desarrollan a través de tres actuaciones:

a. Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia

El procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia se inicia con la presentación de los ciudadanos de las solicitudes, las cuales son instruidas por el Departamento de Coordinación y Gestión de la Dependencia antes de ser remitidas a la Comunidad de Madrid para su valoración y resolución. En el siguiente gráfico puede observarse la evolución en el número de solicitudes tramitadas desde el año 2012 y hasta el año 2024.

Gráfica 11.7.2.1. Solicitudes de dependencia tramitadas entre 2012 - 2024



Fuente: Módulo DEPEN

En el año 2024 se tramitaron un total de 21.411 solicitudes, de las cuales 13.400 corresponden a mujeres y 8.011 a hombres, lo que supone un 62,58% y un 37,42% respectivamente. Los distritos que más solicitudes registran en el año 2024 son Latina, Puente de Vallecas, Carabanchel y Ciudad Lineal.



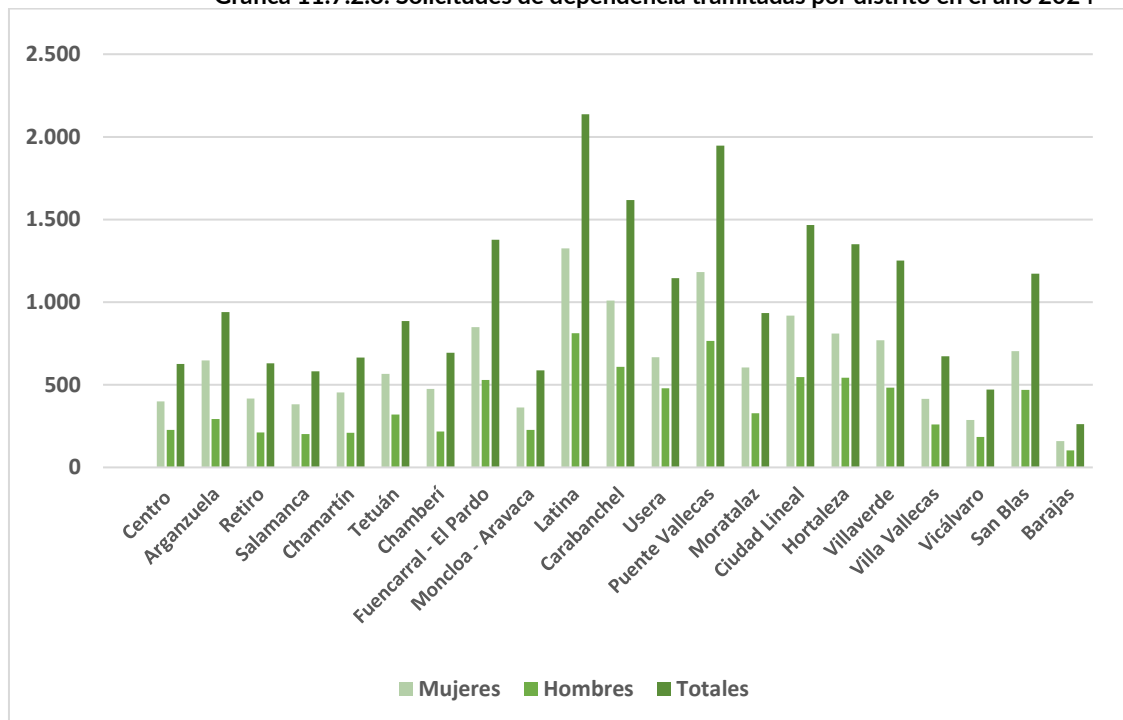


Tabla 11.7.2.2. Solicitudes de dependencia por distrito y sexo en 2024

| DISTRITO              | SOLICITUDES DEPENDENCIA |         |        |
|-----------------------|-------------------------|---------|--------|
|                       | MUJERES                 | HOMBRES | TOTAL  |
| Centro                | 399                     | 227     | 626    |
| Arganzuela            | 647                     | 292     | 939    |
| Retiro                | 417                     | 212     | 629    |
| Salamanca             | 381                     | 201     | 582    |
| Chamartín             | 454                     | 210     | 664    |
| Tetuán                | 566                     | 319     | 885    |
| Chamberí              | 475                     | 218     | 693    |
| Fuencarral - El Pardo | 849                     | 529     | 1.378  |
| Moncloa - Aravaca     | 362                     | 226     | 588    |
| Latina                | 1.325                   | 812     | 2.137  |
| Carabanchel           | 1.009                   | 609     | 1.618  |
| Usera                 | 667                     | 478     | 1.145  |
| Puente Vallecas       | 1.182                   | 765     | 1.947  |
| Moratalaz             | 605                     | 328     | 933    |
| Ciudad Lineal         | 919                     | 547     | 1.466  |
| Hortaleza             | 809                     | 542     | 1.351  |
| Villaverde            | 770                     | 482     | 1.252  |
| Villa Vallecas        | 414                     | 259     | 673    |
| Vicálvaro             | 287                     | 184     | 471    |
| San Blas              | 703                     | 469     | 1.172  |
| Barajas               | 160                     | 102     | 262    |
| TOTALES               | 13.400                  | 8.011   | 21.411 |

Fuente: Módulo DEPEN

Gráfica 11.7.2.3. Solicitudes de dependencia tramitadas por distrito en el año 2024



Fuente: Módulo DEPEN

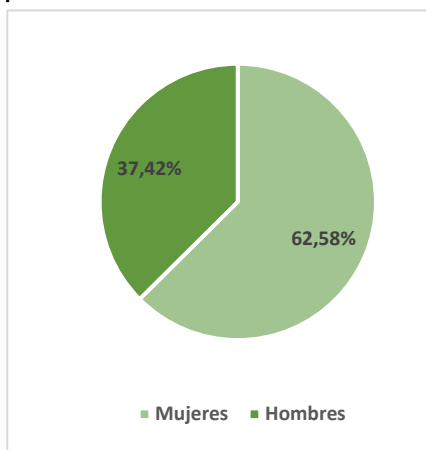
En cuando a la edad, el grupo mayoritario es el de las personas mayores de 80 a 90 años. Los datos obtenidos desglosados por sexo y edad son los recogidos en la siguiente tabla.

Gráfica 11.7.2.4. Solicitudes de dependencia por edad y sexo en 2024

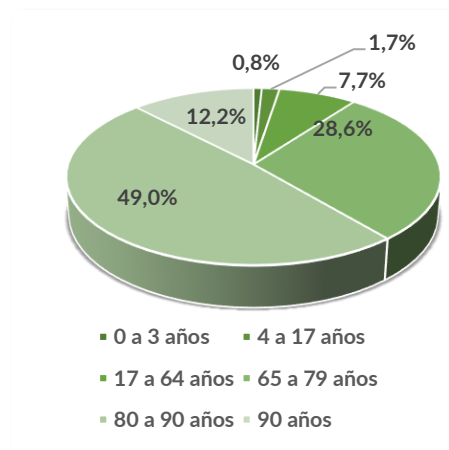
| SEXO    | 0 a 3 años | 4 a 17 años | 18 a 64 años | 65 a 79 años | 80 a 90 años | +90 años |
|---------|------------|-------------|--------------|--------------|--------------|----------|
| Mujeres | 63         | 145         | 814          | 3.923        | 6.837        | 1.618    |
| Hombres | 111        | 228         | 831          | 2.203        | 3.645        | 993      |
| Total   | 174        | 373         | 1.645        | 6.126        | 10.482       | 2.611    |

Fuente: Módulo DEPEN

Gráfica 11.7.2.5. Porcentaje de personas solicitantes de dependencia por sexo

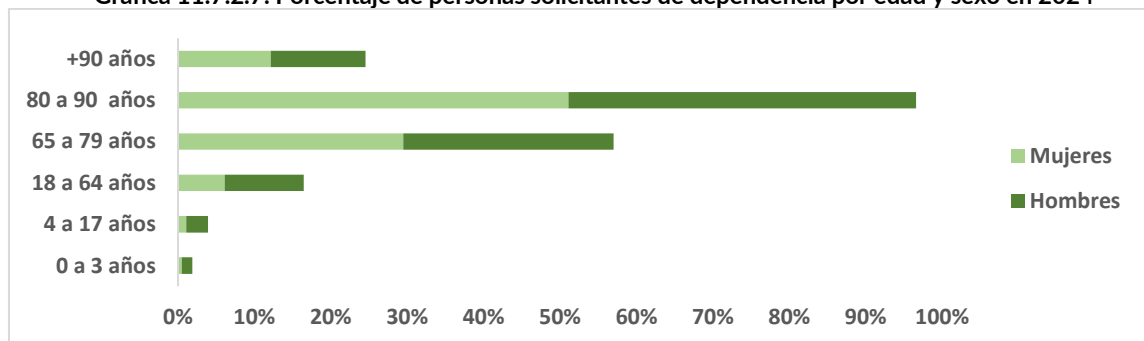


Gráfica 11.7.2.6. Porcentaje de personas solicitantes de dependencia por grupos de edad



Fuente: Módulo DEPEN

Gráfica 11.7.2.7. Porcentaje de personas solicitantes de dependencia por edad y sexo en 2024



Fuente: Módulo DEPEN

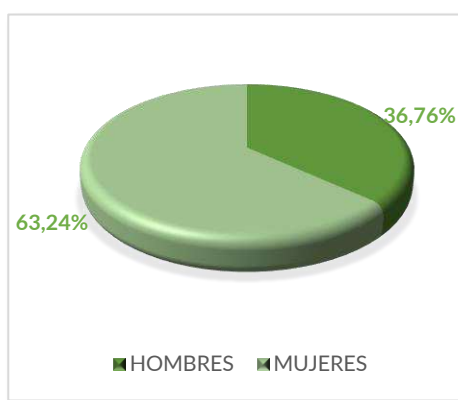
En cumplimiento de la normativa legal vigente, las solicitudes enviadas a la Comunidad de Madrid se acompañan del correspondiente Informe Social, elaborado por las/los trabajadoras/es sociales municipales.

Durante el año 2024, se realizaron 12.971 informes sociales de entorno y de idoneidad de PECEF, de ellos 9.741 son informes sociales de entorno y 3.230 son informes sociales de PECEF.

Puesto que las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia deben acompañarse el preceptivo informe social, el porcentaje de informes emitidos mantiene la tendencia por sexo que encontramos en las solicitudes iniciales en el caso de los informes de entorno, siendo de un 63,24% en mujeres y un 36,76% en hombres.

En el caso de los informes sociales de PECEF el porcentaje entre hombres y mujeres se iguala ligeramente, siendo un 56,75% en el caso de mujeres y un 43,25 en el caso de hombres.

**Gráfica 11.7.2.8. Porcentaje de informes sociales de entorno por sexo en 2024**



**Gráfica 11.7.2.9. Porcentaje informes sociales de PECEF por sexo en 2024**



Fuente: Módulo DEPEND

El número de informes sociales emitidos por distrito y sexo es el que se detalla en la siguiente tabla, siendo los distritos que más informes han emitido, seguido de Latina, Puente de Vallecas y Arganzuela.

Tabla 11.7.2.10. Informes de entorno y PECEF por distrito y sexo en 2024

| DISTRITO              | INFORMES ENTORNO |              |              | INFORMES PECEF |              |              | TOTAL,<br>INFORMES |
|-----------------------|------------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------------|
|                       | TOTALES          | MUJERES      | HOMBRES      | TOTALES        | MUJERES      | HOMBRES      |                    |
| Centro                | 502              | 326          | 176          | 66             | 35           | 31           | 568                |
| Arganzuela            | 979              | 665          | 314          | 212            | 123          | 89           | 1.191              |
| Retiro                | 73               | 54           | 19           | 115            | 73           | 42           | 188                |
| Salamanca             | 392              | 259          | 133          | 111            | 60           | 51           | 503                |
| Chamartín             | 350              | 242          | 108          | 181            | 108          | 73           | 531                |
| Tetuán                | 412              | 271          | 141          | 119            | 76           | 43           | 531                |
| Chamberí              | 182              | 127          | 55           | 139            | 90           | 49           | 321                |
| Fuencarral - El Pardo | 411              | 260          | 151          | 269            | 156          | 113          | 680                |
| Moncloa - Aravaca     | 346              | 221          | 125          | 92             | 58           | 34           | 438                |
| Latina                | 1.461            | 899          | 562          | 224            | 122          | 102          | 1.685              |
| Carabanchel           | 415              | 251          | 164          | 254            | 130          | 124          | 669                |
| Usera                 | 178              | 111          | 67           | 109            | 56           | 53           | 287                |
| Puente Vallecas       | 1.179            | 728          | 451          | 225            | 121          | 104          | 1.404              |
| Moratalaz             | 30               | 21           | 9            | 110            | 67           | 43           | 140                |
| Ciudad Lineal         | 124              | 79           | 45           | 233            | 141          | 92           | 357                |
| Hortaleza             | 7                | 4            | 3            | 193            | 101          | 92           | 200                |
| Villaverde            | 778              | 466          | 312          | 178            | 90           | 88           | 956                |
| Villa Vallecas        | 624              | 389          | 235          | 112            | 61           | 51           | 736                |
| Vicálvaro             | 434              | 259          | 175          | 58             | 33           | 25           | 492                |
| San Blas              | 611              | 379          | 232          | 189            | 112          | 77           | 800                |
| Barajas               | 253              | 149          | 104          | 41             | 20           | 21           | 294                |
| <b>TOTALES</b>        | <b>9.741</b>     | <b>6.160</b> | <b>3.581</b> | <b>3.230</b>   | <b>1.833</b> | <b>1.397</b> | <b>12.971</b>      |

Fuente: Módulo DEPEN

*b. 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 2024, el departamento de Coordinación y Gestión de la Dependencia ha revisado y gestionado **12.586 revisiones de PIA**, remitidas desde los Centros de Servicios Sociales. El número de revisiones se ha ido incrementado considerablemente de las 5.773 tramitadas en 2020 a las 12.586 de 2024.

Con respecto a las tramitaciones de urgencia, en el año 2024 fueron gestionadas un total de **1.826 peticiones de aplicación del trámite de urgencia**, si bien se ha producido un ligero descenso con respecto al año 2023 en este tipo de tramitaciones, podemos observar un importante aumento del año 2020 al 2024, pasando de 1.328 en 2020 a las mencionadas 1.826 en 2024.

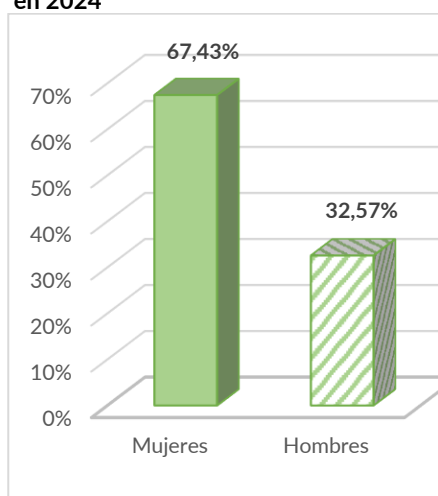
Tabla 11.7.2.11. Solicitudes de revisión de PIA y trámites de urgencia por distrito y sexo en 2024

| DISTRITO              | REVISIONES PIA |         |        | TRÁMITES URGENCIA |         |       |
|-----------------------|----------------|---------|--------|-------------------|---------|-------|
|                       | MUJERES        | HOMBRES | TOTAL  | MUJERES           | HOMBRES | TOTAL |
| Centro                | 217            | 84      | 301    | 59                | 50      | 109   |
| Arganzuela            | 354            | 140     | 494    | 45                | 27      | 72    |
| Retiro                | 284            | 124     | 408    | 49                | 21      | 70    |
| Salamanca             | 257            | 133     | 390    | 32                | 26      | 58    |
| Chamartín             | 271            | 145     | 416    | 40                | 24      | 64    |
| Tetuán                | 411            | 166     | 577    | 64                | 35      | 99    |
| Chamberí              | 359            | 149     | 508    | 36                | 20      | 56    |
| Fuencarral - El Pardo | 634            | 331     | 965    | 51                | 36      | 87    |
| Moncloa - Aravaca     | 283            | 145     | 428    | 14                | 19      | 33    |
| Latina                | 731            | 363     | 1.094  | 106               | 68      | 174   |
| Carabanchel           | 669            | 346     | 1.015  | 91                | 74      | 165   |
| Usera                 | 437            | 187     | 624    | 45                | 40      | 85    |
| Puente Vallecas       | 793            | 386     | 1.179  | 91                | 89      | 180   |
| Moratalaz             | 306            | 154     | 460    | 39                | 48      | 87    |
| Ciudad Lineal         | 628            | 327     | 955    | 61                | 54      | 115   |
| Hortaleza             | 498            | 271     | 769    | 43                | 30      | 73    |
| Villaverde            | 264            | 119     | 383    | 41                | 37      | 78    |
| Villa Vallecas        | 195            | 95      | 290    | 22                | 20      | 42    |
| Vicálvaro             | 207            | 94      | 301    | 27                | 25      | 52    |
| San Blas              | 573            | 285     | 858    | 65                | 49      | 114   |
| Barajas               | 116            | 55      | 171    | 9                 | 4       | 13    |
| TOTALES               | 8.487          | 4.099   | 12.586 | 1.030             | 796     | 1.826 |

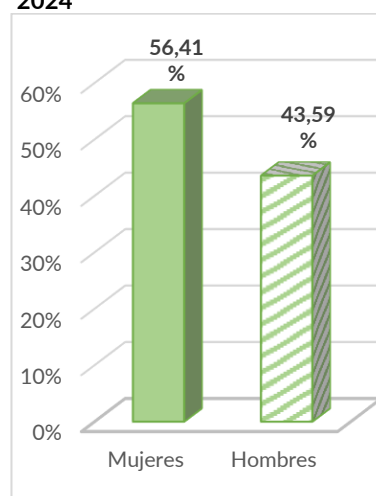
Fuente: Módulo DEPEND

Podemos observar que en caso de solicitudes de revisión de PIA el porcentaje entre mujeres y hombres se mantiene similar al de solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia, mientras que en el caso de los trámites de urgencia el porcentaje se iguala considerablemente por sexo.

Gráfica 11.7.2.12. Porcentaje de solicitudes de revisión de PIA por sexo en 2024



Gráfica 11.7.2.13. Porcentaje de tramitaciones de urgencia por sexo en 2024



Fuente: Módulo DEPEND

### C. Evolutivo en la tramitación del reconocimiento de la situación de dependencia

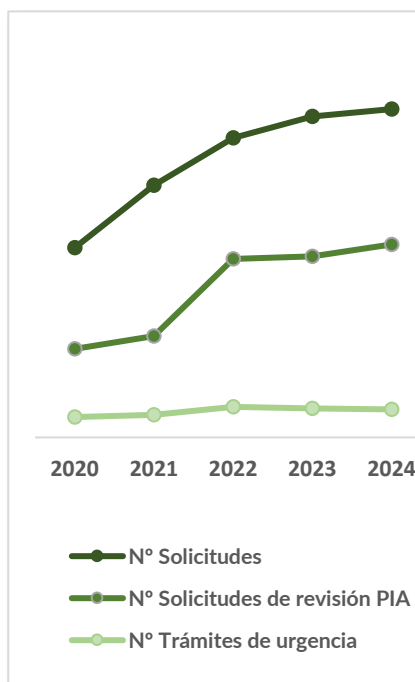
Se constata un incremento en la tramitación de solicitudes iniciales de reconocimiento de dependencia, solicitudes de revisión de PIA y tramitaciones de urgencia.

Tabla 11.7.2.14. Evolución en tramitación de solicitudes: reconocimiento de situación de dependencia

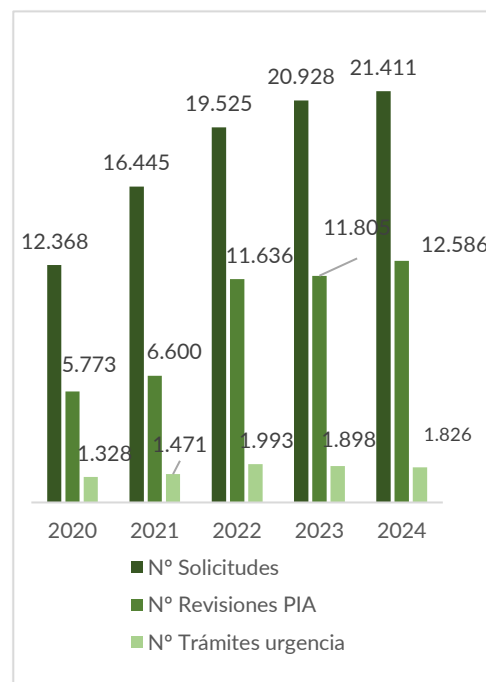
| AÑO                            | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nº Solicitudes                 | 12.368 | 16.445 | 19.525 | 20.928 | 21.411 |
| Nº Solicitudes de revisión PIA | 5.773  | 6.600  | 11.636 | 11.805 | 12.586 |
| Nº Trámites de urgencia        | 1.328  | 1.471  | 1.993  | 1.898  | 1.826  |

Fuente: Módulo DEPEN

Gráfica 11.7.2.15. Tramitaciones de solicitudes de dependencia, revisiones PIA y trámites de urgencia 2020 - 2024



Gráfica 11.7.2.16. Tramitaciones de solicitudes de dependencia, revisiones PIA y trámites de urgencia 2020 - 2024



Fuente: Módulo DEPEN

Por último, hay que destacar que el aumento progresivo en las tramitaciones en los últimos cinco años se constata en el número de envíos a Comunidad de Madrid a través del Sistema Integrado de Registro, pasando de 21.370 registros en 2020 a 40.221 envíos en 2024.



# BLOQUE XII. LONGEVIDAD ACTIVA Y SALUDABLE

[ÍNDICE](#)





## **BLOQUE XII: LONGEVIDAD ACTIVA Y SALUDABLE**

### **12.1. PARTICIPACIÓN Y MUCHO MÁS**

- 12.1.1. Plan de Acción “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores
- 12.1.2. Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid
- 12.1.3. Opinión y calidad
- 12.1.4. Centros Municipales de Mayores. Servicios integrados en ellos
- 12.1.5. Tarjeta madridmayor.es
- 12.1.6. Programa de beneficios sociales
- 12.1.7. Espacios-Aulas informáticas
- 12.1.8. Podología en centros municipales de mayores
- 12.1.9. Convenios de colaboración en relación con nuevas tecnologías
- 12.1.10. XXXII Concurso de Belenes de los Centros Municipales de Mayores
- 12.1.11. IX Certamen de Teatro “Mayores a Escena” de los Centros Municipales de Mayores

### **12.2. EJERCICIO COMO EXPONENTE DE ACTIVIDAD SOCIAL Y SALUDABLE**

- 12.2.1. Programa de ejercicio físico al aire libre “Moverse es cuidarse”
- 12.2.2. Observatorio de plazas de actividad física
- 12.2.3. Servicio de Fisioterapia Preventiva

### **12.3. VIVIENDA Y CONVIVENCIA**

- 12.3.1. Apartamentos Municipales para Mayores
- 12.3.2. Atención integral

### **12.4. FORMACIÓN**

- 12.4.1. Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local
- 12.4.2. Jornadas Técnicas Anuales
- 12.4.3. Participación en otras Jornadas y Congresos

## **BLOQUE XII: LONGEVIDAD ACTIVA Y SALUDABLE**

En el bloque dedicado a la Longevidad Activa y Saludable, se recogen las actuaciones que realiza la dirección general dirigidas a ser una organización de referencia para las personas mayores, los profesionales y la ciudadanía en general como son:

- Impulsar y promover que todas las áreas municipales consideren las 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 municipales 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.

A continuación, exponemos algunos datos de los servicios que se recogen en este bloque de Fomento del envejecimiento activo y participativo.

| SERVICIO                                     | PERSONAS ATENDIDAS | VALORACIÓN (sobre 10) |
|----------------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Centros Municipales de Mayores               |                    |                       |
| Moverse es cuidarse                          | 5.515              | 9,05                  |
| Fisioterapia Preventiva                      | 1.602              | *No existe valoración |
| Apartamentos de Mayores                      | 100                | *No existe valoración |
| Acompañamiento personas mayores (individual) | 2.380              | 8,25                  |
| Acompañamiento personas mayores (grupal)     | 1.173              | 9                     |

### **12.1. PARTICIPACIÓN Y MUCHO MÁS**

La participación de las personas mayores en la vida de la ciudad es fundamental para construir comunidades inclusivas y sostenibles. Mediante ella, se consigue la integración de estas personas en la vida urbana y el aprovechamiento de sus conocimientos, experiencia, voluntariado, apoyo emocional, participación cívica y activismo que contribuyen al bienestar de todos los ciudadanos. Es crucial reconocer y valorar el papel vital que desempeñan las personas mayores en nuestra sociedad, y fomentar su participación plena y activa en todos los aspectos de la vida urbana.



### 12.1.1. Plan de Acción “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores”

Madrid, ciudad amigable con las personas mayores, es un proyecto que se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que la ciudadanía envejezca de forma activa proyectando sus estructuras y servicios para que todas las personas, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social.

Tras su adhesión a la Red de Ciudades Amigables de la Organización Mundial de la Salud en el año 2014, Madrid inició los trabajos previos de diagnóstico y un primer plan para el periodo 2017-2019.

Tras este primer Plan y evaluados sus progresos, se acordó dar continuidad al proyecto de la mano del nuevo [Plan “Madrid, Amigable con las Personas Mayores 2021-2023”](#).

Las acciones y actuaciones contempladas en este nuevo Plan toman como punto referencia las ocho áreas del entorno urbano y social que la Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica como claves para la salud y la calidad de vida de las personas (espacios al aire libre y edificios; transporte; vivienda; respeto e inclusión social; participación social; comunicación e información; participación cívica y empleo), y se estructuran en tres grandes ámbitos estratégicos:

AE I- Entorno Cívico y social: una ciudad para todas las generaciones.

AE II- Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.

AE III- Entorno urbanos amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.

Alrededor de estos los ejes que conforman el Plan, se articulan las acciones de todas las áreas municipales que, a través de las más de 40 direcciones generales o gerencias y una dotación presupuestaria de 906.924.380,99 euros, configuran un auténtico plan de ciudad.

La evaluación del Plan ha sido realizada durante el año 2024 y para ello se ha llevado a cabo una revisión de los indicadores incluidos en Plan de Amigabilidad 2021-2023, siendo necesario señalar el alto cumplimiento de las actuaciones previstas, llevándose a cabo el 92% de ellas. En cuanto al grado de consecución de las metas, en el 75% de los casos este ha sido alto (69% en su totalidad)

Tabla 12.1.1. Evaluación de actuaciones Plan Madrid, ciudad amigable 2021-2023

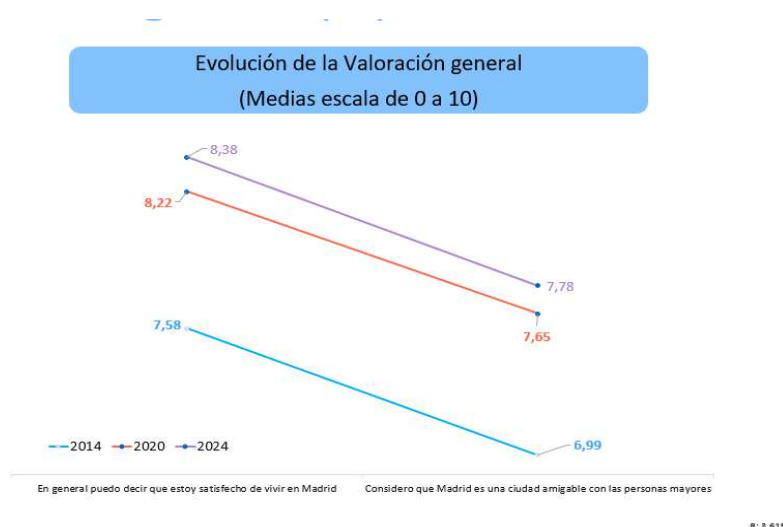
| ACTUACIONES | AE I: 95 | AE II:101 | AE III: 42 |
|-------------|----------|-----------|------------|
| Realizadas  | 86%      | 96%       | 95%        |

Para la evaluación se han realizado 3.615 encuestas telefónicas a personas mayores de 65 años empadronados en Madrid, 11 grupos de discusión (2 con personas mayores de 75 años o en situación de dependencia, 2 con personas mayores autónomas, 1 con personas mayores miembros de asociaciones de mayores, 2 con personas cuidadoras de personas mayores dependientes, 1 con profesionales de

entidades que trabajan con personas mayores, 1 con miembros de asociaciones de voluntariado orientadas a prestar servicio a personas mayores, y 2 con miembros de los Consejos de Proximidad de los distritos).

Cabe destacar que la gran mayoría de las personas encuestadas (en torno al 85%) se muestra satisfecha de vivir en Madrid y alrededor de un 76% la considera una ciudad amigable con las personas mayores. Respecto a los datos de 2020, aumentan ligeramente tanto la satisfacción como la consideración de la ciudad como amigable, con puntuaciones de 8,39 y 7,78 puntos, respectivamente.

### Satisfacción vivir en Madrid



Con la Comisión Técnica Extendida (CTE), además de las reuniones de devolución de resultados de los estudios realizados, se han realizado 2 sesiones de trabajo, dividiéndose a la misma en 3 grupos según los Ámbitos Estratégicos del Plan y se recogieron un total de 28 cuestionarios con el objetivo de analizar con mayor profundidad algunos aspectos relevantes para la evaluación relacionados con los procesos del propio Ayuntamiento, además de conocer los factores que han podido favorecer el desarrollo del Plan, los obstáculos encontrados, y cómo se podría avanzar y mejorar en este sentido. También se incluyó un cuestionario corto que se envió a todo el personal del ayuntamiento y del que se recogieron 294 respuestas.

Para la medición del impacto también se han analizado los resultados del Índice de Envejecimiento Activo 2018-2022 y los resultados de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid.

En el resultado de la evaluación de este proceso se destacan algunos aspectos positivos relevantes, aunque también se han observado algunas áreas de mejora en las que seguir indagando para a partir de ellas elaborar el nuevo Plan de Acción 2025-2027 con el fin promover una ciudad amigable con las personas mayores.

**Tabla 12.1.2. Acciones para mejorar la amigabilidad de Madrid con las personas mayores**

| Aspectos positivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Áreas de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha avanzado en <b>heterogeneidad</b> teniendo en cuenta la detección de necesidades y demandas de los diferentes perfiles de las personas mayores, además de incluir acciones dirigidas a estos diferentes perfiles.</li> </ul>                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con este enfoque promoviendo la personalización de los recursos y servicios.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>igualdad</b> se ha tenido en cuenta de muchas de las acciones incluidas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avanzar en el enfoque de género como paraguas del Plan, poniendo en marcha la Comisión Técnica para su seguimiento y utilizando el sistema de indicadores de género.</li> <li>Promover acciones de igualdad entre las personas mayores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>equidad</b> se tiene en cuenta desde la asignación de recursos basados en las necesidades de las personas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener en cuenta las diferencias entre distritos a la hora de poner recursos para reducir listas de espera.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Elevado <b>compromiso político</b> desde alcaldía y pleno, tanto en sus inicios como en su continuidad, además de su elevado presupuesto.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar la implicación de las Direcciones y responsabilidades políticas de las diferentes áreas. Una propuesta de mejora es poner en marcha de nuevo la Comisión Interáreas y evaluar de manera continuada su papel.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>transversalidad</b> ha aumentado respecto al anterior plan con la continuidad de la figura de la Comisión Técnica Extendida y el aumento del número de acciones y actuaciones realizadas en coordinación. Y la alineación de este Plan con los diferentes Planes y Estrategias puestos en marcha en la ciudad de Madrid durante estos años</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener la CTE con sesiones de seguimiento frecuentes para el seguimiento de ejecución del plan.</li> <li>Generar espacios de conocimiento entre áreas, acciones y actuaciones de cada una y personas referentes de manera continuada.</li> <li>Facilitar el mantenimiento de las personas que representan a las diferentes áreas y direcciones en la CTE.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>En el <b>Trabajo en red</b> destaca la figura del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid que han participado en el diseño del Plan, aunque no han podido hacerlo en su evaluación (figura no constituida).</li> </ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Difusión</b> 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). Se incluyeron en el plan acciones concretas para aumentar su difusión.</li> </ul>                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar una estrategia de comunicación dirigido a la ciudadanía general y personal técnico del Ayuntamiento como acción incluida en el próximo plan.</li> <li>Implicar a personas con liderazgo en cada una de las Áreas en la difusión del proyecto, del Plan y de sus avances y resultados.</li> <li>Difundir por vías como Ayre, equipo TEAMS CTE o reuniones, para un mayor conocimiento interno.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estandarizar el número de indicadores por acción y actuación.</li> <li>Diseñar indicadores de producto referidos a las actuaciones concretas, dejando como indicadores de resultado e impacto aquellos que trascienden a la acción.</li> <li>Tener en cuenta las necesidades de contratación externa en el diseño de las acciones.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Participación ciudadana</b></li> <li>Percepción de que existen oportunidades culturales, de aprendizaje continuo y de voluntariado.</li> <li>Percepción de que la edad no es una barrera para la participación.</li> </ul>                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar la promoción del voluntariado intergeneracional.</li> <li>Aumentar la representación de personas mayores en órganos de participación.</li> <li>Aumentar la difusión de las oportunidades de participación en la ciudad.</li> <li>Facilitar el acceso a las oportunidades de participación a las personas con dificultades de movilidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Empleo</b></li> <li>Opinión generalizada sobre que la jubilación debe ser elegida y no obligatoria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar la existencia de programas de empleo adaptados, la prestación de apoyo a personas emprendedoras y la información y orientación en la etapa de jubilación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Respeto e inclusión</b></li> <li>Evolución de la imagen de las personas mayores como personas activas, empoderadas y con buen estado de salud.</li> <li>Aumento de la percepción sobre el reconocimiento y la aportación de las personas mayores en la sociedad.</li> <li>Importante apoyo de las familias, vecinos y comerciantes hacia las personas mayores.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Favorecer una imagen de las personas mayores positiva y fuera de los estereotipos en los medios de comunicación.</li> <li>Incluir en los programas educativos el envejecimiento y acercar a las personas mayores.</li> <li>Seguir promoviendo el reconocimiento de las contribuciones sociales de las personas mayores en la sociedad.</li> <li>Combatir el edadismo en todas sus formas y en la intersección con otras discriminaciones.</li> <li>Seguir apoyando al comercio de proximidad para el apoyo a las personas mayores del barrio.</li> <li>Impulsar programas comunitarios para el conocimiento entre vecinos y el apoyo mutuo.</li> </ul> |

Continuación tabla 12.1.2.

| Aspectos positivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Áreas de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación e información</li> <li>Mejora en el acceso de la ciudadanía a la información referente a la ciudad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar recursos para facilitar la información relativa de la ciudad a través de la televisión, radio, revistas, etc.</li> <li>Facilitar el acceso a la información desde las tecnologías adaptadas a las necesidades de las personas mayores.</li> <li>Facilitar el acceso a internet y promover su conocimiento entre las personas mayores.</li> <li>Generar una plataforma centralizada de recursos disponibles para entidades que trabajan con personas mayores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios sociales</li> <li>Mejora en la percepción de la calidad y acceso a los servicios sociales por parte de las personas mayores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar las ayudas y facilitar los trámites de acceso a los recursos sociales.</li> <li>Facilitar la información de las ayudas y prestaciones sociales.</li> <li>Impulsar los recursos que promuevan la permanencia de las personas en su domicilio (Centros de día, SAD, Teleasistencia, etc.)</li> <li>Seguir avanzando en la adaptación de los recursos para la Atención Centrada en la Persona.</li> <li>Pilotar programas de atención en el domicilio desde la metodología de la gestión del caso y el enfoque comunitario.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios sanitarios</li> <li>Mejora en la percepción de la calidad y acceso a los servicios sanitarios por parte de las personas mayores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar la figura de geriatría en los centros de salud u hospitales.</li> <li>Promover acciones de prevención de la salud.</li> <li>Aumentar la coordinación sociosanitaria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bomberos y Policía Municipal</li> <li>Mejora en la percepción sobre la calidad del servicio de los bomberos y la policía municipal, el trato adecuado y la información que llega a la ciudadanía.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguir promoviendo las acciones de prevención realizadas por bomberos y policía municipal.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Espacios al aire libre y edificios</li> <li>Mejora en la percepción de que Madrid es una ciudad sin ruidos y no contaminada.</li> <li>Buena percepción sobre el cuidado, la seguridad y la disponibilidad de asientos en los parques y espacios verdes.</li> <li>Mejora en la percepción de aceras bien iluminadas y accesibles.</li> <li>Mejora en la percepción de calles bien iluminadas, seguras, limpias y accesibles.</li> <li>Percepción positiva sobre la frecuencia de recogida de basuras y conocimiento en el uso de contenedores.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar la disponibilidad baños públicos y de agua potable en parques y espacios verdes.</li> <li>Concienciar a ciclistas, motoristas y personas que usan patinetes en el no uso de las aceras.</li> <li>Aumentar los bancos y lugares de descanso en las calles.</li> <li>Concienciación sobre el buen uso del carril bici.</li> <li>Aumento de puntos limpios cercanos y accesibles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vivienda</li> <li>Preferencia generalizada de mantenerse en el domicilio habitual.</li> <li>Mejora en la percepción de vivienda pública adecuada y accesible.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover el acceso a viviendas asequibles en compra y alquiler.</li> <li>Impulsar ayudas y programas para mejora de la accesibilidad de las viviendas.</li> <li>Facilitar el acceso y la información sobre las ayudas públicas para la accesibilidad de la vivienda.</li> <li>Apoyar a las comunidades de vecinos para la instalación de ascensores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Transporte</li> <li>Percepción muy positiva sobre los autobuses municipales y Metro, su señalización, acondicionamiento y trato de conductores.</li> <li>Percepción del taxi como opción atractiva y segura.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Concienciar sobre el respeto de asientos reservados en autobuses.</li> <li>Impulsar programas para la conducción amigable en autobuses.</li> <li>Diseñar itinerarios de autobuses para facilitar el acceso de servicios públicos (hospital, centros de salud, centros de mayores, etc.).</li> <li>Aumentar la frecuencia de autobuses en zonas donde se ha incrementado la población.</li> <li>Mejorar la accesibilidad de paradas de metro con ascensores y personal en los accesos.</li> <li>Reducir el tiempo de obras de reparación de ascensores y escaleras mecánicas.</li> <li>Impulsar ayudas para financiar el taxi en ocasiones justificadas.</li> <li>Promover el acceso a vehículos VTC formando en el uso de las apps.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento generalizado en los indicadores de impacto (IEA, satisfacción y calidad de vida)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la equidad entre distritos desde el diseño de acciones y programas adaptados a cada realidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### 12.1.2. Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid

La Ordenanza 9/2022, de 28 de junio, modificó el capítulo I del título IV del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de

31 de mayo de 2004, en el que se regulan los consejos sectoriales en el Ayuntamiento de Madrid.

Los apartados Primero y Tercero del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 16 de mayo de 2024, disponen la creación del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid, facultando al titular del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de este.

Por Resolución del delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad en calidad de presidente del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid de fecha 18 de septiembre 2024, se nombra a los titulares y suplentes de la secretaria y las vocalías y vicepresidencia de dicho órgano y su comisión permanente.

La vicepresidencia la ocupa el titular de la Confederación Española de Aulas de Tercera Edad (CEATE). Los miembros de la Comisión Permanente fueron nombrados entre los representantes de las entidades ciudadanas de personas mayores, recayendo la elección en la Confederación Española de organizaciones de Mayores (CEOMA), Asociación Madrileña de residencias y servicios del sector solidario (LARES), un representante de la DGMYPsND y un representante del Centro Municipal de Mayores Casa del Reloj del distrito de Arganzuela.

De acuerdo con dicha resolución, se procedió, en sesión plenaria de 30 de septiembre de 2024, a la constitución del nuevo consejo.

### 12.1.3. Opinión y calidad

La DGMYPsND cuenta con un servicio de control de [calidad](#) que incluye, además de la valoración de estándares o las encuestas, una parte importante de evaluación cualitativa, grupos de mejora y comparativas de servicios.

Para los estudios sobre calidad de los servicios prestados se cuenta con la empresa MORE THAN RESEARCH, S.L, adjudicataria del contrato “Control de calidad de servicios para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid”. Estos estudios nos permiten medir satisfacción, detectar necesidades e incorporar la opinión de la ciudadanía.

Durante 2024, además de realizar visitas a entidades y encuestas telefónicas, se han llevado a cabo 11 grupos de discusión para la evaluación del Plan de Acción Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2021-2023 y elaboración del nuevo Plan 2025-2027. En ellos han participado personas muy mayores o en situación de dependencia, personas mayores autónomas, personas cuidadoras de personas mayores, entidades que trabajan con personas mayores, asociaciones de voluntariado y miembros de Consejos de proximidad de los distritos.



Además, se han llevado a cabo dos grupos de mejora sobre los equipos distritales de atención a la vulnerabilidad, participando en ellos profesionales que forman parte de ellos con el fin de poder escuchar sus necesidades y demandas con relación a estos.

También se han elaborado informes adicionales, a los de satisfacción con los servicios, en los que se han analizado la Atención Centrada en la Persona en Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Residencias Jazmín, Margarita Retuerto y Santa Engracia y el análisis por género de las encuestas realizadas a las personas mayores para la evaluación del Plan de Acción Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores.

Las actuaciones realizadas dentro del control de calidad y en los diferentes servicios, se aprecian en la tabla siguiente:

Tabla 12.1.3. 1.Actuaciones realizadas en el Programa de Calidad

| ACTIVIDAD 2023                        | ENCUESTA SATISFACCIÓN | AUDITORIAS VISITAS - JORNADAS | GRUPO DE DISCUSIÓN |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------|
| SAD - Servicio Ayuda Domicilio        | 809                   | 19                            |                    |
| TA - Teleasistencia                   | 811                   | 51,5*                         |                    |
| Servicio Respiro familiar             | 161                   | 4                             |                    |
| Centros de Día (Municipal y Privados) | 803                   | 24**                          |                    |
| Centros Municipales de Mayores        | 802                   |                               |                    |
| Servicio de Lavandería                |                       | 3                             |                    |
| Servicio de Podología                 | 607                   | 11,5                          |                    |
| Ejercicio aire libre                  | 800                   |                               |                    |
| Ciudades Amigables                    | 3615                  |                               | 11                 |
| <b>REALIZADO 2024</b>                 | <b>8408</b>           | <b>113</b>                    | <b>11</b>          |

\*Visitas TA totales durante el año 2024 (enero y septiembre)

\*\*Solo Centros de Día Privados

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, Teleasistencia, Centros de Día y Centros Municipales de Mayores.

La certificación de nuestras cuatro Cartas de Servicios de acorde a los requisitos de la norma: NORMA UNE 93200:2008 por la entidad Bureau Veritas (Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria, aprobada en julio de 2008, la Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobada abril de 2011, la Carta de Servicios de Centros de Día, aprobada en abril de 2010, y la Carta de Servicios de Centros Municipales de Mayores, aprobada en marzo de 2013) 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.

La DGMyPSND, lleva el seguimiento y evaluación de estas cuatro Cartas, asegurando la recopilación sistemática de los datos referidos a los indicadores en

ellas recogidos (incluyendo los datos de encuestas de satisfacción de los servicios objeto de la Carta) y su análisis periódico.

La opinión de las personas mayores y su experiencia directa como persona usuaria aportan un caudal de información muy interesante, que impulsa su participación y reflexión, de manera que pueden recogerse sus opiniones, profundizando en los aspectos positivos y corrigiendo aquellos más susceptibles de mejora.

▪ **Valoración de los servicios de apoyo para permanencia en domicilio**

Tabla 12.1.3.2. 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 |                          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Servicio                                                                                                        | Opinión general          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                                                                                                                 | 2013                     | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| TA                                                                                                              |                          | 9    | 8,7  | 9,4  | 9,4  | 9,3  | 9,6  | 9,5  | 9,4  | 9,2  | 9,3  | 9,3  |
| CD                                                                                                              | 8,0                      |      | 9    | 8,7  | 8,8  | 8,6  | 8,8  |      | 8,84 | 8,78 | 8,68 | 8,8  |
| SAD                                                                                                             | 7,5                      |      | 8,2  | 8,1  | 8,4  | 8,3  | 8,5  | 8,3  | 8,5  | 8,4  | 8,2  | 8,4  |
| Servicio                                                                                                        | Grado de recomendación % |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                                                                                                                 | 2013                     | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| TA                                                                                                              |                          | 96,2 | 96,8 | 99,1 | 97,5 | 97,4 | 96%  | 97,8 | 96,9 | 98,5 | 96,6 | 97   |
| CD                                                                                                              | 97,7                     |      | 97,2 | 97,7 | 96,4 | 97,5 | 96,2 |      | 97,8 | 97,9 | 98,4 | 98,1 |
| SAD                                                                                                             | 97,2                     |      | 95,5 | 96,4 | 95,3 | 93,1 | 93,9 | 96,6 | 96,8 | 96,4 | 95,6 | 96,3 |

Es importante saber los beneficios obtenidos por las personas usuarias. Podemos señalar como dos pilares básicos: seguridad y compañía.

▪ **Seguridad y compañía**

Tabla 12.1.3.3.. Seguridad

| Beneficios obtenidos | Seguridad |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----------------------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                      | 2013      | 2014 | 2015 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| TA                   |           | 8,7  | 8,2  |      | 8,9  |      |      | 9,1  | 9,2  | 9,2  | 9,2  |
| CD                   | 7,9       |      | 8,9  | 8,6  | 7,9  |      |      | 8,2  | 8    | 8    | 8,3  |
| SAD                  | 7         |      | 7,9  | 8    | 8,1  | 8    | 7,8  | 8,3  | 8,2  | 7,5  | 8,1  |

Tabla 12.1.6. Compañía

| Beneficios obtenidos | Compañía |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----------------------|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                      | 2013     | 2014 | 2015 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| TA                   |          | 7,59 | 6,8  |      | 8,5  |      |      | 8,5  | 8,7  | 8,6  | 8,7  |
| CD                   | 7,9      |      | 9    | 8,7  |      | 8,3  |      | 8,4  | 8,2  | 8,1  | 8,5  |
| SAD                  | 6,9      |      | 7,7  | 7,6  | 7,76 | 7,8  | 7,66 | 8,3  | 8    | 7,3  | 7,9  |

Durante el periodo 2009-2024 se han realizado 76.429 encuestas a personas usuarias mayores y sus familias, que han aportado 24.470 sugerencias. Este sistema es una manera cercana de pulsar la realidad percibida por las personas usuarias de nuestros servicios. 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.

#### 12.1.4. Centros Municipales de Mayores. Servicios integrados en ellos

Los Centros Municipales de Mayores (en adelante CMM) 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 socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, fomentando la convivencia y la participación de las personas mayores.

| Programa/Recursos/Actuación                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Centros Municipales de Mayores                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                                   | Personas mayores empadronadas en el Municipio de Madrid, que tengan calidad de socios de este recurso, cuyos requisitos de edad son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>Mayor de 65 años.</li><li>Pensionista mayor de 60 años.</li><li>Cónyuges o parejas de hecho de los grupos anteriores</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Objetivo                                                        | Promover la convivencia de los mayores, propiciando la participación y la integración social a través de actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas desarrolladas en el centro, así como mediante diferentes servicios con los que cuentan estos equipamientos.                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Personas usuarias en 2024 (personas únicas)                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 389.865                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Centros                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 91                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil, de las cuales 246.449 son mujeres y 143.416 son hombres                                                                                                                                                        |
| Recurso web                                                     | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Principales indicadores de procesos                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>nº centros: 91 centros</li><li>nº mujeres usuarias: 246.449</li></ul>                                                                                                                                                                         |
| Principales indicadores de resultados                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Grado de satisfacción con las actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico: muy alto (93,6%).</li><li>Grado de satisfacción con el equipamiento y confortabilidad de las instalaciones: muy alto (84,7%).</li></ul> |

## ■ Actividades y servicios en los Centros Municipales de Mayores

Tabla 12.1.4.1.Actividades y servicios en los centros municipales de mayores

| Districtos:                   | 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 |
|-------------------------------|--------|------------|--------|-----------|-----------|--------|----------|------------|---------|--------|-------------|-------|---------------|-----------|---------------|-----------|------------|----------------|-----------|---------|---------|-------|
| Centros                       | 4      | 2          | 3      | 2         | 3         | 3      | 2        | 6          | 4       | 5      | 5           | 7     | 7             | 3         | 8             | 7         | 8          | 2              | 2         | 5       | 3       | 91    |
| Servicios de los que Disponen |        |            |        |           |           |        |          |            |         |        |             |       |               |           |               |           |            |                |           |         |         |       |
| - Fisioterapia preventiva     | 3      | 1          | 0      | 1         | 0         | 1      | 1        | 1          | 4       | 0      | 0           | 1     | 1             | 1         | 2             | 3         | 3          | 0              | 1         | 1       | 1       | 26    |
| - Podología                   | 4      | 1          | 3      | 0         | 3         | 3      | 2        | 5          | 4       | 5      | 5           | 7     | 1             | 3         | 5             | 5         | 7          | 2              | 2         | 5       | 1       | 74    |
| - Peluquería                  | 3      | 2          | 2      | 0         | 3         | 2      | 2        | 5          | 4       | 5      | 5           | 7     | 7             | 3         | 8             | 6         | 2          | 2              | 2         | 4       | 1       | 75    |
| - Comedor                     | 4      | 2          | 2      | 1         | 2         | 3      | 1        | 5          | 4       | 4      | 5           | 7     | 5             | 3         | 7             | 1         | 8          | 2              | 2         | 2       | 1       | 71    |
| - Cafetería                   | 4      | 1          | 2      | 0         | 3         | 3      | 2        | 6          | 4       | 5      | 5           | 7     | 7             | 3         | 7             | 7         | 8          | 2              | 2         | 3       | 2       | 83    |
| - Gimnasio                    | 3      | 2          | 2      | 1         | 2         | 2      | 1        | 5          | 3       | 5      | 5           | 7     | 4             | 3         | 2             | 5         | 8          | 2              | 2         | 3       | 2       | 69    |
| - Salón actos                 | 3      | 2          | 1      | 0         | 0         | 2      | 1        | 1          | 4       | 0      | 0           | 1     | 1             | 1         | 2             | 4         | 3          | 0              | 1         | 3       | 1       | 31    |
| - Biblioteca                  | 4      | 1          | 1      | 1         | 2         | 2      | 2        | 4          | 4       | 3      | 5           | 6     | 6             | 3         | 4             | 2         | 6          | 0              | 2         | 4       | 2       | 64    |
| -Aula de Informática          | 4      | 2          | 4      | 2         | 3         | 3      | 2        | 6          | 6       | 5      | 5           | 7     | 7             | 3         | 6             | 6         | 8          | 2              | 4         | 5       | 3       | 93    |

## 12.1.5.Tarjeta madridmayor.es

La tarjeta madridmayor tiene como finalidad acreditar a la persona titular como socia de su CMM de referencia y 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. El número de personas socias en 2024, titulares de la tarjeta madridmayor.es es de 389.865; Se produce un incremento de 25.590 personas socias nuevas, respecto al año 2023.

Tabla 12.1.5Personas socias titulares de la tarjeta por distrito y CMM

| Distrito            | Hombres | Mujeres | Totales |
|---------------------|---------|---------|---------|
| CENTRO              | 3.436   | 6.649   | 10.085  |
| ARGANZUELA          | 6.923   | 12.069  | 18.992  |
| RETIRO              | 6.455   | 12.062  | 18.517  |
| SALAMANCA           | 3.929   | 8.768   | 12.697  |
| CHAMARTIN           | 4.564   | 9.406   | 13.970  |
| TETUAN              | 5.317   | 10.060  | 15.377  |
| CHAMBERI            | 4.421   | 9.815   | 14.236  |
| FUENCARRAL-EL PARDO | 12.326  | 19.970  | 32.296  |
| MONCLOA-ARAVACA     | 5.276   | 9.680   | 14.956  |
| LATINA              | 10.763  | 17.140  | 27.903  |
| CARABANCHEL         | 10.308  | 16.995  | 27.303  |
| USERA               | 5.759   | 10.006  | 15.765  |
| PUENTE DE VALLECAS  | 11.916  | 19.076  | 30.992  |
| MORATALAZ           | 6.603   | 11.231  | 17.834  |
| CIUDAD LINEAL       | 11.647  | 20.524  | 32.171  |
| HORTALEZA           | 8.357   | 13.420  | 21.777  |
| VILLAVERDE          | 7.392   | 11.624  | 19.016  |
| VILLA DE VALLECAS   | 4.873   | 7.141   | 12.014  |
| VICALVARO           | 3.832   | 5.586   | 9.418   |
| SAN BLAS            | 6.785   | 11.412  | 18.197  |
| BARAJAS             | 2.534   | 3.815   | 6.349   |
| TOTALES             | 143.416 | 246.449 | 389.865 |

#### 12.1.6. 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 2024 se ha realizado un proceso de revisión del antiguo programa de beneficios sociales, pasándose a denominar “Programa Madrid Senior”.



**Red de establecimientos amigables**, unidos a la tarjeta madridmayor (*Madrid Senior*), constituyen un claro ejemplo de sensibilización sobre la amigabilidad de la ciudad y el cuidado de las personas más vulnerables, entre ellas las que sufren soledad.



#### 12.1.7. Espacios-Aulas informáticas

Actualmente hay 93 aulas en 88 CMM. En cuatro CMM (Manzanares, Dehesa de la Villa, El Almendro y Vicálvaro) existen dos aulas de informática.

#### 12.1.8. Podología en centros municipales de mayores

En 2024, ha estado en vigor el contrato firmado el 01 de mayo de 2023: *PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR EL CONTRATO MIXTO DE SERVICIOS QUE CONLLEVAN PRESTACIONES DIRECTAS A LA CIUDADANÍA Y DE SUMINISTROS DENOMINADO: ATENCIÓN PODOLÓGICA INTEGRAL A PERSONAS MAYORES SOCIAS DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES, CON MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE ELEMENTOS QUE LO REQUIERAN EN LOS GABINETES DE PODOLOGÍA DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO. (2 LOTES).*

ASISPA S.L., empresa adjudicataria, se encarga de la gestión de los gabinetes de podología de los CMM, llevando a cabo los siguientes servicios:

- Atención podológica a las personas usuarias.
- Gestión de citas.
- Mantenimiento correctivo y reparación del equipamiento y material existente en los gabinetes.
- Sustitución, en su caso, del material de podología que lo requiera.

Tabla 12.1.8 Servicio de podología

|                      |        |
|----------------------|--------|
| ATENCIONES PRESTADAS | 92.080 |
| PRECIO DEL SERVICIO  | 9 €    |

En el año 2024 se ha prestado el servicio de podología en **20 distritos** y en **74 CMM**.

### 12.1.9. Convenios de colaboración en relación con nuevas tecnologías

#### 12.1.9.1 Taller para el manejo de móviles “SECOT”

La Asociación Seniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT) ha colaborado un año más en la impartición de talleres sobre el uso de los smartphones y aplicaciones dirigidas a personas mayores. Estas formaciones están destinadas a disminuir la brecha digital de las personas mayores con el objeto de facilitar el manejo de los teléfonos móviles modernos a aquellos mayores que dispusieran de uno, de modo que pudieran sacarle partido para la vida diaria. La duración de estos talleres es de 4 horas, distribuida en dos sesiones de 2 horas cada una. La formación se realizó desde enero hasta diciembre del 2024, y en ella participaron 24 CMMs de 17 distritos y se realizaron un **total de 48 sesiones**, 320 participantes.

#### 12.1.9.2. Taller Tu móvil y tú “Fundación Alicia y Guillermo”

Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Alicia y Guillermo para el desarrollo del Proyecto de mejora de las habilidades de las personas mayores en el manejo de dispositivos móviles y uso efectivo de banca electrónica y pagos online. Llevan a cabo una sesión formativa de 3 horas. La formación se realizó en 62 CMMs de 13 distritos y se realizaron un **total de 27 sesiones**, 881 participantes.

#### 12.1.9.3. Talleres prevención del cuerpo de bomberos

Desde el cuerpo de bomberos se realiza el proyecto de Taller de Prevención del cuerpo de bomberos realizado por su Grupo Pedagógico. Se imparte en sesiones teóricas y prácticas, siendo el objetivo dar a conocer los procedimientos de actuación y los medios de los que dispone el Cuerpo de bomberos en las intervenciones que realizan, así como educar a las personas mayores en la prevención de riesgos en el hogar y en otros ámbitos de la vida cotidiana, y en la autoprotección cuando se den situaciones de emergencia. El programa se realiza en cursos “escolares” de octubre a junio, durante el 2024 se han realizado desde enero a diciembre. Durante las sesiones desarrolladas en 2024, han participado 1.959 personas.

### 12.1.10. XXXII Concurso de Belenes de los Centros Municipales de Mayores

Con el objeto de contribuir a mantener las tradiciones orientadas a conmemorar las fiestas navideñas y fomentar la actividad artística de los mayores se convoca el

XXXIII Concurso de Belenes de CMM en el Ayuntamiento de Madrid. Resultaron ganadores en 2024:

- **Primer premio:** CMM Castillo de Uclés y CMM Antonio Machado (Distrito San Blas-Canillejas).
- **Segundo premio:** CMM San Vicente de Paúl (Distrito Carabanchel).
- **Tercer premio:** CMM Acuario (Distrito Barajas).
- **Menciones especiales:** CMM La Guindalera (distrito Salamanca), CMM Manzanares (distrito Moncloa-Aravaca) y CMM Monseñor Oscar Romero (distrito Carabanchel).

Tabla 12.1.10 Concurso de belenes en centros municipales de mayores

|                                                              |                                |    |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------|----|
|                                                              | Distritos participantes        | 15 |
|                                                              | Centros Municipales de Mayores | 23 |
| Belenes seleccionados por las Juntas Municipales de Distrito |                                | 23 |
|                                                              | CMM ganadores del Concurso     | 3  |
|                                                              | Menciones especiales           | 3  |

#### 12.1.11. IX Certamen de Teatro “Mayores a Escena” de los Centros Municipales de Mayores

En el marco de la promoción de un envejecimiento saludable entre las personas mayores, el Ayuntamiento de Madrid pone en marcha acciones dirigidas al impulso de las artes escénicas, de este modo, en el año 2012 surge el Certamen de Teatro Mayores a Escena. De los 20 CMM y asociaciones participantes resultaron ganadores en 2024:

- **Primer premio:** “Otoño agri dulce” (San Vicente de Paúl, distrito Carabanchel).
- **Segundo premio:** “La audición” (El Almendro, distrito Vicálvaro).
- **Tercer premio:** “Profunda emoción” (Ascao, distrito Ciudad Lineal).
- **Menciones especiales:**
  - Por la creatividad y promover la inclusión de la diversidad: “El catering de la discordia”. (La Vaguada, distrito Fuencarral-El Pardo).
  - Por promover la igualdad entre hombres y mujeres: “Ferocidad”, (La Guindalera, distrito Salamanca).

Tabla 12.1.11 participantes certamen de teatro “Mayores a escena”

|                                                      |                               |     |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|-----|
|                                                      | Distritos participantes       | 11  |
| Centros Municipales de Mayores/ Grupos participantes |                               | 18  |
|                                                      | Grupos invitados              | 2   |
|                                                      | Obras representadas           | 22  |
|                                                      | Actrices y actores            | 219 |
|                                                      | Grupos ganadores del Concurso | 3   |
|                                                      | Menciones especiales          | 2   |



## 12.2. 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).

### 12.2.1. Programa de ejercicio físico al aire libre “Moverse es cuidarse”

El programa va dirigido a 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, y el fomento de las relaciones personales.

La entidad PROACTIVA FORMACIÓN S.L. es desde el 1 de febrero 2023 la adjudicataria del contrato con vigencia hasta el 31 de enero de 2025.

| Programa/Recursos/Actuación  | Moverse es cuidarse                                                                                                                                                    |                           |                                                                         |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige | Personas mayores de 60 años sin contraindicación para realizar ejercicio físico.                                                                                       |                           |                                                                         |
| Objetivo                     | Programa destinado a favorecer el envejecimiento activo a través de la práctica de ejercicio físico, mejorando el bienestar personal y social de las personas mayores. |                           |                                                                         |
| Número de personas usuarias  | 5.515<br>827 hombres (15%)<br>4.688 Mujeres (85%)                                                                                                                      |                           |                                                                         |
| Tasa de cobertura            | La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.                                                                                 |                           |                                                                         |
| Presupuesto en 2024          | 55.693,04 euros                                                                                                                                                        | 100% ejecutado            | Se realiza una ampliación del presupuesto para poder cubrir la demanda. |
| Recurso web                  | madrid.es/mayores – Ejercicio al aire libre                                                                                                                            | Facebook<br>madridmayores | Instagram<br>madridmayores                                              |
| Indicadores de proceso       | Grupos 67<br>Sesiones 2195 anuales<br>Asistencias 53.980 anuales                                                                                                       |                           |                                                                         |
| Indicadores de resultados    | Satisfacción global 9.05 sobre 10*<br>Mejora en las relaciones sociales 9 sobre 10*                                                                                    |                           |                                                                         |

\*Datos procedentes de la encuesta realizada por la entidad prestadora del servicio.

Se han realizado 20 encuentros intergeneracionales con mayores y escolares, distribuidos en diversos distritos de la capital. Han asistido un total de 1.278 personas (546 personas mayores, (un 42.72%) de las cuales 453 fueron mujeres (83.9 %) y 93 hombres (17%), y 732 escolares, (un 52.27%), siendo 380 niñas (51.9%) y 352 niños (48.08 %).



El primer encuentro se realizó el día 29 de abril de 2024, con motivo del Día de la Solidaridad Intergeneracional, que se celebra el 29 de abril. Tuvo lugar en el parque Cuña Verde, en el distrito de Latina. Acudieron 39 personas mayores (34 mujeres y 5 hombres) y 48 escolares (30 niñas y 18 niños).

Al finalizar el curso se realizó un encuentro de ejercicio al aire libre en el Parque del Buen Retiro, en el que se invitó a asistir a todas las personas mayores participantes en el programa de los distintos distritos de Madrid. Acudieron 500 personas (465 mujeres y 35 hombres).

El 5 de noviembre de 2024 se realizó un acto de sensibilización con motivo de la conmemoración del Día Internacional de las Personas cuidadoras en la nave de terneras y exteriores. Acudieron alrededor de 200 participantes.

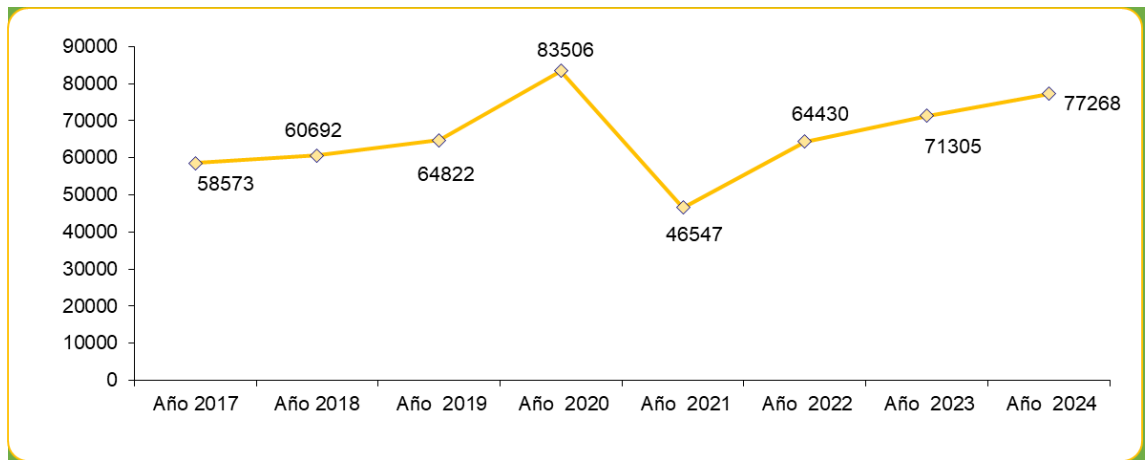
### 12.2.2.Observatorio de plazas de actividad física

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 2024 se cuenta en los centros municipales de mayores con un total de 55.375 plazas en diferentes modalidades de actividad física; el número de plazas ha aumentado con respecto al año 2023.

- Evolución de las plazas de actividad física.

Se incluyen las plazas que ofertan los centros de mayores y las que se destinan en las instalaciones deportivas municipales en las modalidades de actividad física y actividad acuática.

Las plazas ofertadas para personas mayores en las instalaciones deportivas municipales son 23.473 entre plazas de actividad física y actividad acuática (datos cedidos por la Dirección General de Deporte). Si esta cifra la sumamos a la cifra anterior de los centros municipales de mayores, nos da una cifra global de 77.268 plazas municipales para mayores y una ratio de 11,2 plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio.



### 12.2.3. Servicio de Fisioterapia Preventiva

| Programa/Recursos/Actuación                                     |                      | Servicio Fisioterapia Preventiva                                                                                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Población a la que se dirige:                                   |                      | Personas mayores de 65 años                                                                                                                                      |            |
| Objetivos:                                                      |                      | Mejorar la capacidad funcional de la persona mayor, evitando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal preventiva y de mantenimiento. |            |
| Nº personas usuarias en 2024                                    |                      | 1.602                                                                                                                                                            |            |
| Nº centros                                                      |                      | 27                                                                                                                                                               |            |
| Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género) |                      | 100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil                                                                                              |            |
| Presupuesto en 2024                                             | 40.983.140,33 euros* | % ejecutado                                                                                                                                                      | 84,03 %*   |
|                                                                 | 6.099,89 euros**     |                                                                                                                                                                  | 98,36%**   |
|                                                                 | 11.320,88 euros***   |                                                                                                                                                                  | 11,63 %*** |
| Recurso web                                                     |                      | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>                                                                                                                 |            |
| Principales indicadores de procesos (1 o 2)                     |                      | nº personas usuarias de alta en el servicio en 2024: 1.602 personas<br>nº mujeres usuarias de alta en el servicio en 2024: 1.389 mujeres                         |            |
| Principales indicadores de resultados (1 o 2)                   |                      | **** No existen indicadores por nuevo contrato.                                                                                                                  |            |

\*Se trata del contrato Equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo desde enero hasta octubre de 2024 de todos los expedientes que engloba: centros de día, residencias, apartamentos, respiro familiar y fisioterapia preventiva.

\*\*Desde el 04 de noviembre hasta el 05 de diciembre contrato menor 511/2024/36912. Compromiso de la entidad URBAN FISIO desde el 06 de diciembre hasta el 19.

\*\*\*Desde el 20 de diciembre de 2024 cambia contrato de Fisioterapia Preventiva 300/2024/00043

\*\*\*\*No se han incorporado indicadores por nuevo contrato.

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 CMM, en grupos configurados entre 10 y 15 personas y el personal técnico que realiza esta actividad es un/una fisioterapeuta.

## 12.3. VIVIENDA Y CONVIVENCIA

Como alternativas habitacionales para las personas mayores, merece la pena destacar las siguientes:

### 12.3.1. Participación y mucho más

| Programa/Recursos/Actuación                                     |                     | Apartamentos Municipales para Mayores                                                                           |          |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Población a la que se dirige:                                   |                     | Personas mayores de 65 años                                                                                     |          |
| Objetivo                                                        |                     | Facilitar alojamiento a personas mayores que carezcan de vivienda propia y/o presenten problemas de convivencia |          |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)                  |                     | 100                                                                                                             |          |
| Nº centros                                                      |                     | 2                                                                                                               |          |
| Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género) |                     | 0,014% de cobertura (nº de plazas de apartamentos disponibles por cada 100 habitantes)                          |          |
| Plazas ofertadas en 2024                                        |                     | 100                                                                                                             |          |
| Presupuesto en 2024                                             | 19.885.578,41euros* | % ejecutado                                                                                                     | 86,98%*  |
|                                                                 | 1.900.194,83euros** |                                                                                                                 | 90,12%** |
| Recurso web                                                     |                     | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>                                                                |          |
| Principales indicadores de procesos                             |                     | nº centros: 2 centros<br>nº mujeres usuarias atendidas en diciembre de 2024: 57 mujeres                         |          |
| Principales indicadores de resultados                           |                     | ***No existe grado satisfacción 2024 por nuevo contrato.                                                        |          |

\*Se trata del contrato Equipamientos y servicios municipales de atención a personas mayores que incorporen productos de comercio justo de enero a julio de todos los expedientes que engloba: centros de día, residencias, apartamento, respiro familiar y fisioterapia preventiva.

\*\*Desde agosto de 2024 cambia el contrato a Exp300/2023/00384 que engloba: apartamentos.

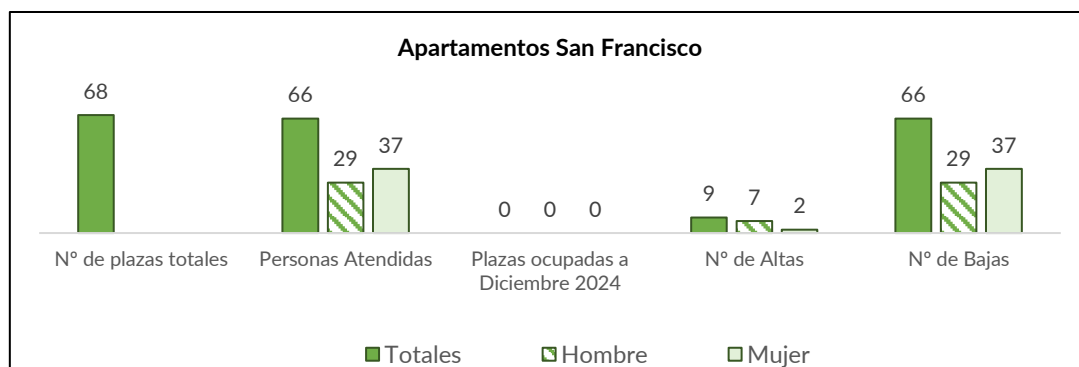
\*\*No existen valoraciones para el año 2024 porque iniciaron contrato nuevo.

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 plazas. Distrito Centro.
- Apartamentos “Retiro”: 25 apartamentos para personas mayores con capacidad para 32 plazas. Distrito Retiro.
- Desde el 1 de octubre del 2024 se produce una suspensión parcial del contrato de los Apartamentos de Jerte con motivo de las obras a realizar en el edificio. Las personas usuarias han sido trasladadas a residencias de la Comunidad de Madrid y al centro residencial Margarita Retuerto, otras han preferido otra alternativa habitacional (familiares, alquiler).

Tabla y gráfica 12.3.1.1. apartamentos San Francisco

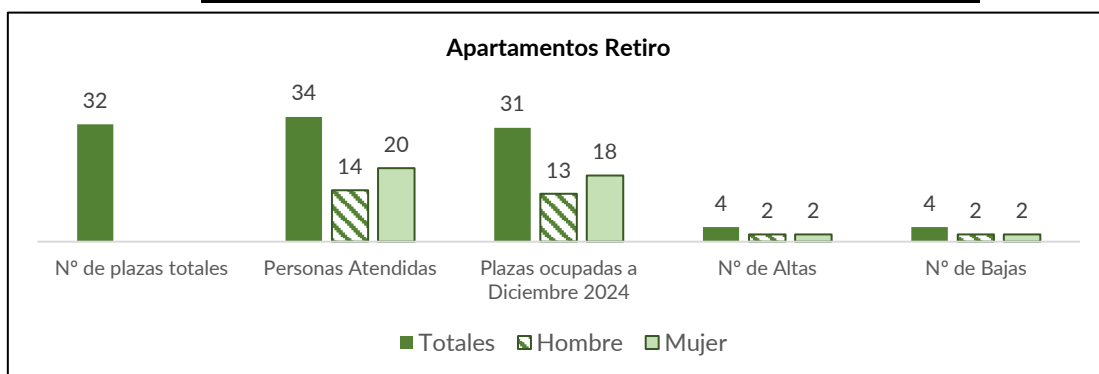
| Apartamentos San Francisco          | Totales | Hombre | Mujer |
|-------------------------------------|---------|--------|-------|
| Plazas totales                      | 68      |        |       |
| Personas Atendidas                  | 66      | 29     | 37    |
| Plazas ocupadas a diciembre 2024(*) | --      | --     | --    |
| Altas                               | 9       | 7      | 2     |
| Bajas                               | 66      | 29     | 37    |



(\*) Pendiente de iniciar las obras, cuando los últimos 4 ocupantes abandonen los apartamentos

Tabla y gráfica 12. 3.1.2. apartamentos Retiro

| Apartamentos Retiro              | Totales | Hombre | Mujer |
|----------------------------------|---------|--------|-------|
| Plazas totales                   | 32      |        |       |
| Personas Atendidas               | 34      | 14     | 20    |
| Plazas ocupadas a diciembre 2024 | 31      | 13     | 18    |
| Altas                            | 4       | 2      | 2     |
| Bajas                            | 4       | 2      | 2     |



### 12.3.2. Atención integral

En el marco de las competencias específicas que se atribuyen a la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada se encuentra la de promoción de cualesquiera actuaciones tendentes a favorecer un 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 convocatoria del año 2024 pretendía fomentar el trabajo comunitario que se lleva a cabo desde diferentes entidades de voluntariado con el objetivo de promover redes de apoyo frente a la soledad no deseada de las personas mayores, impulsando la participación de la ciudadanía en actividades comunitarias y de socialización, y complementando así las actividades de competencia municipal en la materia.

Las entidades que recibieron cuyos proyectos recibieron subvención en concurrencia competitiva, son las siguientes:

| ENTIDAD                                        | DISTRITOS SOLICITADOS                                                               | SUBVENCIÓN SOLICITADA | PRESUPUESTO DEL PROYECTO | PUNTUACION | CUANTIA CONCEDIDA | % MAXIMO POR TRAMO SEGÚN PUNTUACION | € MAXIMO POR TRAMO | DISTRITOS SOLICITADOS                                                                                                                                                 | TOTAL POR DISTRITOS SOLICITADOS |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------|-------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| FUNDACION GRANDES AMIGOS EN ACCION             | Arganzuela, Carabanchel, Centro Chamartin, Chamberí, Retiro, Salamanca y Villaverde | 80.000,00 €           | 205.668,91 €             | 92         | 80.000,00 €       | 100%                                | 80.000,00 €        | Arganzuela (14.697€), Carabanchel (22.118€), Centro (10.185€), Chamartin (15.907€), Chamberí (15.439€), Retiro (14.531€), Salamanca (16.146€) y Villaverde (11.983 €) | 121.006,00 €                    |
| FUNDACION DESARROLLO Y ASISTENCIA-NADIE SOLO   | TODOS                                                                               | 80.000,00 €           | 113.950,44 €             | 91         | 80.000,00 €       | 100%                                | 80.000,00 €        | 310.000,00 €                                                                                                                                                          | 310.000,00 €                    |
| ASOCIACION SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO       | Centro, Chamberí, Ciudad Lineal, Fuencarral, Latina, Moncloa-Aravaca, Tetuán        | 27.595,00 €           | 29.737,00 €              | 90         | 27.595,00 €       | 100%                                | 80.000,00 €        | Centro (10.185 €), Chamberí (15.439 €), Ciudad Lineal (22.905€), Fuencarral (24.677€), Latina (26.483€), Moncloa-Aravaca (12.440€)                                    | 126.156,00 €                    |
| ASOCIACION ESPAÑOLA DE APOYO EN PSICOSIS-AMAFE | TODOS                                                                               | 21.000,00 €           | 23.804,24 €              | 79         | 21.000,00 €       | 90%                                 | 70.000,00 €        | 310.000,00 €                                                                                                                                                          | 310.000,00 €                    |

Por su parte, las entidades que percibieron una subvención nominativa son las siguientes:

- **Asociación Parkinson Madrid:** *Atención integral a las personas cuidadoras de personas afectadas por la enfermedad de Parkinson.* El objetivo de dicho proyecto fue ofrecer asesoramiento, orientación y conocimiento sobre la propia enfermedad, recibir apoyo emocional, mostrar la existencia de distintos modelos de cuidado que promocionan la salud psíquica y física de la persona cuidadora. Dar a conocer herramientas y entrenar habilidades propias de estos modelos de cuidado adaptándose siempre a cada periodo de evolución de la enfermedad y por tanto de necesidades de las personas involucradas.

- **Asociación Solidarios para el Desarrollo:** *Convivencia intergeneracional entre personas mayores y estudiantes universitarios, "Madrid convive".* El proyecto consistió en la realización entre otras, en las siguientes actuaciones: alargar lo máximo posible la autonomía e independencia en la vejez, y que a su vez sea con la mayor calidad de vida, paliando en la medida de lo posible la soledad, el aislamiento y la inactividad, con un enfoque situado en la comunidad, solidario e intergeneracional. Además, el Programa CONVIVE asume activamente el reto de la reducción de la brecha digital de nuestros mayores aprovechando la capacidad de los jóvenes convivientes para ayudar a los mayores en cuanto el acceso a las TICs (Tecnologías de la información y de la comunicación), mejorando sus capacidades para una mayor comunicación y relación con su entorno a través de las nuevas tecnologías.

- **Fundación 26 de diciembre:** El proyecto consistió en la realización, entre otras, de las siguientes actuaciones:

- Garantizar el acceso al cuidado y a la atención psicológica especializada a las personas mayores de 65 años LGTBI (presencial y online).



- Promover las herramientas psicosociales que faciliten una mejora en la calidad de vida de las personas mayores de 65 años LGTBI
- Fomentar la visibilidad y concienciación sobre la realidad de las personas mayores LGTBI

## 12.4. FORMACIÓN

### 12.4.1. Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local

Se han desarrollado un total de 5 sesiones con 86 asistentes.

Tabla 12.4.1.1 Sesiones Instituto Formación y Estudios Gobierno Local

| Sesiones formativas                                                                                      | Ediciones | Asistentes |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| RE-11-4470-P-23 Estrategias para combatir la soledad no querida y el aislamiento en las personas mayores | 1         | 16         |
| RE-11-4686-P-23 Nuevos protocolos en la atención a personas mayores vulnerables                          | 1         | 18         |
| Re-11-4682-P22 Abordaje a la sobrecarga en las personas cuidadoras                                       | 1         | 17         |
| RE-11-4681-P-23 Servicios de atención domiciliaria                                                       | 1         | 15         |
| RE-11-5008-P-24 Abordaje del maltrato en las personas mayores                                            | 1         | 20         |
| <b>Total</b>                                                                                             | <b>5</b>  | <b>86</b>  |

### Formación en colaboración con Otras Áreas y Organismos

Tabla 12.4.1.2. Sesiones Otras Áreas y Organismos.

| Sesiones formativas                                                                                         | Ediciones |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Curso sobre Introducción a las actuaciones y medidas sobre la Soledad no Deseada de la Comunidad de Madrid. | 2         |
| RE-11-4766-P-22. La atención a las personas mayores en el contexto de la emergencia social                  | 2         |
| RE-11-4558-P-24-01 "Detección y atención integral mujeres mayores víctimas de violencia de género"          | 1         |

### 12.4.2. Jornadas Técnicas Anuales

El 13 y 14 de noviembre de 2024 tuvieron lugar, en el Auditorio del C.C. Alfredo Kraus, las Jornadas Técnicas Anuales de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada inauguradas por su directora general que, en esta ocasión, estuvieron centradas en la *Longevidad Activa y Saludable*.

Unas jornadas que evidenciaron el gran interés que suscita el tema, y que contaron con una gran participación de profesionales en este ámbito. En total asistieron alrededor de 300 personas en los dos días en que se desarrollaron.

En estas jornadas se han intercambiado conocimientos y experiencias, y se ha debatido sobre temas muy relacionados con la longevidad activa y saludable como la soledad no deseada, nuevas tecnologías, ejercicio físico, etc. contando con ponentes de elevado prestigio en las diferentes mesas.

También se expuso la importancia de la terapia con animales, mediante la cual se obtienen beneficios físicos, cognitivos, sociales y emocionales. De la misma manera se presentó al robot Demi que dotado de inteligencia artificial y múltiples sensores permite interactuar con las personas como medida para que estas puedan mantenerse en sus domicilios en las mejores condiciones posibles.

Como conclusiones de las diferentes mesas y ponencias podemos resaltar:

- Para luchar contra la soledad no deseada es necesario sensibilizar y formar a la población y a los profesionales en el tema. Preparar para la jubilación, como medida preventiva, las actividades significativas, explotar los beneficios de la tecnología, no olvidar a las personas que viven en las residencias y sobre todo involucrar a las personas mayores en todo ello.
- Como claves para un envejecimiento exitoso lo fundamental es “sentirse útil”, mantener entusiasmo y proyecto de vida, teniendo siempre en cuenta la heterogeneidad de las personas mayores.
- Importancia de las relaciones entre generaciones en las distintas etapas de nuestra vida. Se trata de ensanchar estas relaciones y fomentarlas a lo largo de toda la vida.

Las jornadas fueron clausuradas por la directora general de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada y fruto de ellas se pone de manifiesto la importancia de seguir trabajando en todo ello para conseguir no solo vivir muchos años si no hacerlo con calidad de vida.

#### **12.4.3. Participación en otras Jornadas y Congresos**

- ✓ Jornada Técnica “La revolución de la Longevidad: Buenas prácticas para aprovechar todas las etapas de la vida”. Organizado por Ashoka y Atrévía en colaboración con la UCJC en Madrid. 5 junio 2024.
- ✓ I Jornadas de Innovación Social en los Servicios Sociales. Mesa de micro experiencias en materia de Innovación Social aplicada a los servicios sociales en el Ayuntamiento de Madrid. IA y prevención de la soledad no deseada. “Paloma”. 30 de octubre de 2024.



- ✓ Jornada de difusión de resultados del Proyecto Flower (Eramus+), “Fomentar las competencias relacionadas con la naturaleza. Organizada por CEOMA. El día 20 de noviembre de 2024.
- ✓ 13ra. Misión Técnica Experiencia Municipios Europa 2024. Formación a una delegación de una asociación de municipios de Puerto Rico sobre los programas de “Cuidar a Quienes Cuidan” y “Control de Calidad de los servicios prestados a personas mayores”. 20 de noviembre de 2024.



# BLOQUE XIII. COOPERACIÓN AL DESARROLLO

[ÍNDICE](#)

## **BLOQUE XIII. COOPERACIÓN AL DESARROLLO**

13.1. LA COOPERACIÓN AL DESARROLLO EN EL 2023

13.2. SEGUIMIENTO DE INTERVENCIONES

13.2.1. Cooperación Internacional para el Desarrollo

13.2.2. Educación para un desarrollo sostenible y una ciudadanía global

13.2.3. Acción Humanitaria

13.3. REFLEXIONES FINALES

## BLOQUE XIII: COOPERACIÓN AL DESARROLLO

### 13.1. LA COOPERACIÓN AL DESARROLLO EN EL 2024

Este epígrafe engloba un resumen y análisis general de los programas y actuaciones llevados a cabo por la Subdirección General de Cooperación al Desarrollo de la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo en el ámbito de la cooperación al desarrollo y la ciudadanía global durante el año 2024.



Los programas y actuaciones llevados a cabo se encuadran en el Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el desarrollo de la Ciudad de Madrid, 2022-2025. Este Marco estratégico se caracteriza por el alineamiento de su contenido con los objetivos y metas planteados en la Agenda 2030 como marco de referencia mundial, estableciendo cuatro ámbitos estratégicos de intervención, cada uno de los cuales persigue un objetivo estratégico de la agenda 2030 (planeta, paz, prosperidad y personas).



Visión global del cuadro de mando de los proyectos cofinanciados por el Ayuntamiento de Madrid en materia de cooperación y ciudadanía global en 2024 disponible en [Conoce los Proyectos - Cuadro de mando - Ayuntamiento de Madrid](#). Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo.

Durante el año 2024 se han cofinanciado 40 proyectos por un importe total de 9.195.835 euros. El 57,16% del importe subvencionado se ha dirigido al centro y sur del continente americano, siendo la región geográfica con un mayor apoyo presupuestario. A nivel de país, cabe destacar el importante apoyo a las víctimas del conflicto bélico en Ucrania, con 4 proyectos de acción humanitaria, por un importe de casi el 15% del presupuesto ejecutado total. A su vez, el 10,9% del importe ejecutado se dirige a España y en concreto al municipio de Madrid, que es el lugar en el que se desarrollan en su totalidad los proyectos de educación para un desarrollo sostenible y una ciudadanía global.

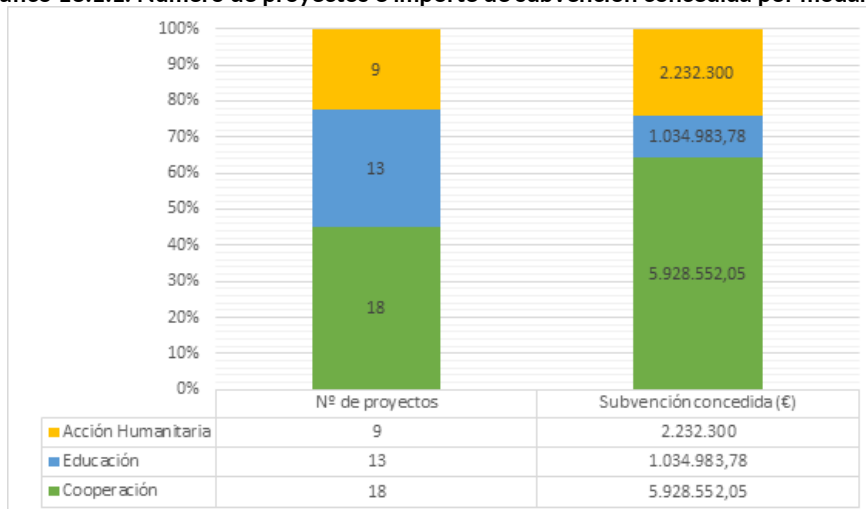
A nivel regional, además del centro y sur de América y Europa, se han ejecutado proyectos de cooperación internacional para el desarrollo y acción humanitaria en Marruecos y en la región del Sahel.



Mapa de distribución por regiones del presupuesto ejecutado en proyectos del Ayuntamiento de Madrid en materia de cooperación y ciudadanía global en 2024. Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo.

Respecto a la modalidad de los proyectos y el presupuesto ejecutado, 18 proyectos son de cooperación internacional, con un crédito destinado de 5.928.553 €; 13 de educación para el desarrollo y una ciudadanía global, con 1.034.984 € de crédito; y 9 proyectos son de acción humanitaria, con un crédito final de 2.232.300 €.

Gráfico 13.1.1. Número de proyectos e importe de subvención concedida por modalidad.



Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo



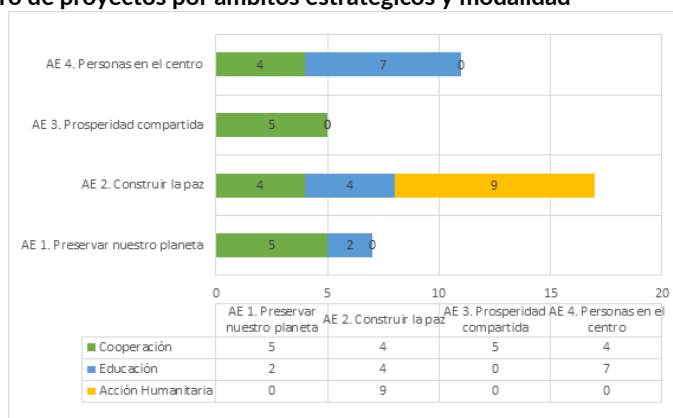
En cuanto al presupuesto y los **sectores de actuación** de los proyectos cofinanciados, destacan las intervenciones vinculadas al sector **desarrollo económico social y solidario** con un 25% del presupuesto ejecutado. Le siguen en importancia los proyectos realizados en el ámbito de la defensa de los **Derechos Humanos (17,5%) y de asistencia básica (15%)**, siendo éstos últimos en su mayoría, proyectos de acción humanitaria. En un segundo nivel de crédito destinado, estarían los sectores de *cultura de paz*, *conservación del medio ambiente y cambio climático* y *fortalecimiento del capital social*.



Proporción de subvención concedida por sectores de actuación. Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

Con relación a la alineación de las intervenciones con el **Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional**, la mayor parte de los proyectos ejecutados, un total de 17, se encuadran en el “**Ámbito estratégico 2: Construir la paz**” con 5.769.229,17 millones de euros de crédito destinado. 11 proyectos se alinean con el “**Ámbito estratégico 4. Las personas en el centro**” por un importe de 1.902.843,59 millones de euros. Con un total de 7 proyectos está el “**Ámbito estratégico 1. Preservar nuestro planeta**” con un crédito destinado de 1.772.826,05 millones de euros. Por último, hay 5 proyectos alineados con el “**Ámbito estratégico 3: Prosperidad compartida**” con 1.653.780,61 millones de presupuesto.

Gráfico 13.1.2. Número de proyectos por ámbitos estratégicos y modalidad

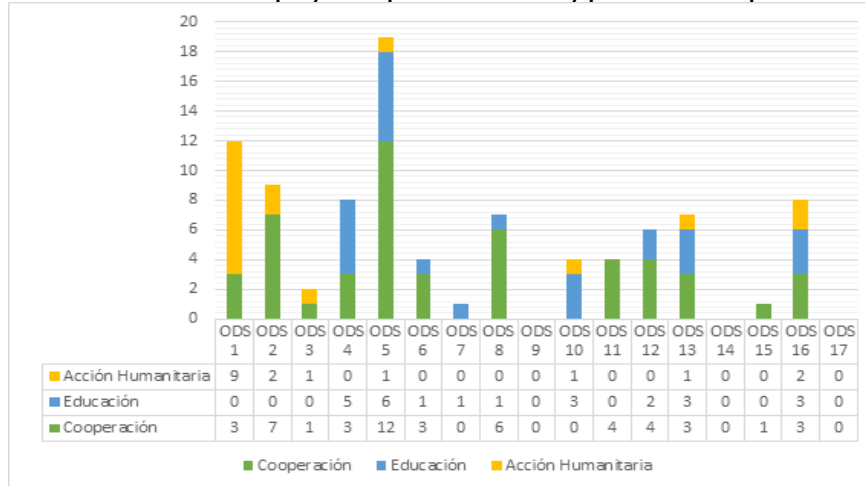


Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

La contribución de los proyectos de cooperación y ciudadanía global con la Agenda 2030 y sus ODS ha sido importante tanto en número como en diversidad. En concreto, las 40 intervenciones han contribuido a la consecución de 14 de los 17 objetivos de la Agenda.

Debido a la lógica diferente de cada modalidad, la contribución de los proyectos a los ODS muestra claras diferencias. Los proyectos de acción humanitaria han apoyado de forma mayoritaria al *ODS 1. Fin de la pobreza*. La modalidad de educación para el desarrollo sostenible contribuye preferentemente al *ODS 4 Educación de calidad* y *5 Igualdad de género*. En cambio, la modalidad de cooperación, dado que cuenta con un ámbito de acción más amplio, contribuye a la consecución de 12 de los ODS; cabe destacarse las actuaciones orientadas al ODS 5, Igualdad de género

Gráfico 13.1.3. Número de proyectos por modalidades y por ODS a los que contribuye

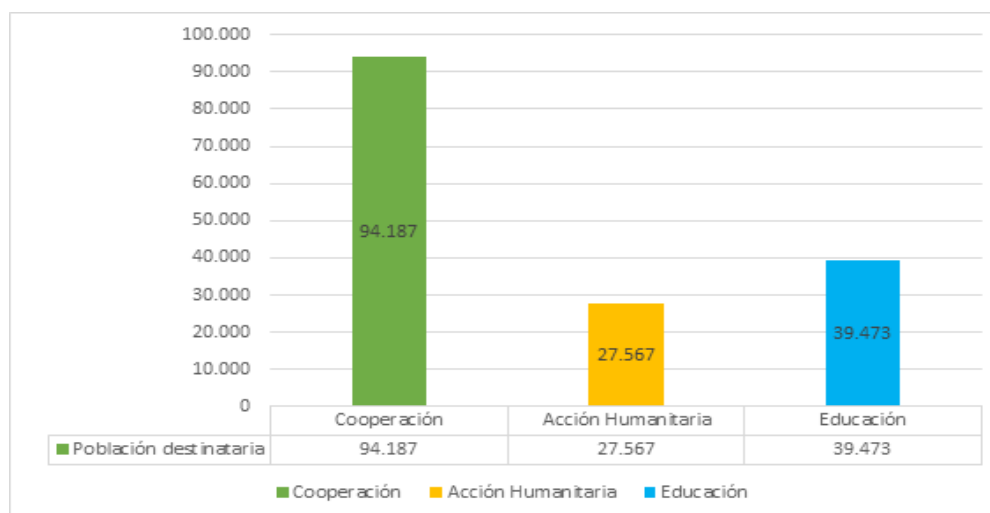


Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

La población destinataria directa de las 40 intervenciones se ha previsto, de acuerdo con la formulación de los proyectos, en 161.157 personas. Atendiendo a la distribución por género, se trata de 88.241 mujeres y 72.916 hombres. Dependiendo de la modalidad y características de los proyectos, el volumen de población destinataria puede sufrir variaciones.

A través de los 18 proyectos de cooperación internacional, se ha estimado una población beneficiaria de más de 94.000 personas. Los 13 proyectos de educación concedidos estiman un volumen de cerca de 40.000 personas destinatarias. A través de los 9 proyectos de acción humanitaria, se estima que la población beneficiaria es superior a las 27.500 personas. Esta diferencia se explica por las características de cada modalidad de intervención; conviene tener en cuenta en este sentido que, como se ha comentado anteriormente, la modalidad de cooperación es la que cuenta con más crédito asignado.

Gráfico 13.1.4. Volumen de población destinataria de las intervenciones por modalidad



Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

Realizando un análisis más detallado de los proyectos y la población destinataria de estos, se puede mencionar, que a nivel general y teniendo en cuenta el total de las intervenciones, el número medio de personas atendidas por proyecto ha sido de 4.004, mientras que el importe medio gastado por persona destinataria es de 57,42 euros.

Para consultar toda la información relativa a los proyectos concedidos en el ejercicio 2024 y obtener más información histórica y actual del trabajo que se realiza desde la SG de Cooperación al Desarrollo, puede consultarse la página web “Madrid Solidaria” con acceso directo a través de la URL [madrid.es/madridsolidaria](https://madrid.es/madridsolidaria)

## 13.2. SEGUIMIENTO DE INTERVENCIONES

En este apartado se hace una caracterización más detallada de las intervenciones realizadas durante el ejercicio 2024 organizado por modalidades de actuación. Se acompaña para cada modalidad una breve historia de vida relacionada con alguno de los proyectos concedidos y que se encuentran en ejecución.

### 13.2.1 Cooperación Internacional para el Desarrollo

| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                                           | Proyectos de cooperación internacional para el desarrollo, financiados mediante convocatoria pública de subvenciones                                                                                              |                                                                                                                 |  |  |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Población a la que se dirige:                  |                                                                           | Población vulnerable y autoridades locales de países en desarrollo.                                                                                                                                               |                                                                                                                 |  |  |
| Objetivo                                       |                                                                           | Cofinanciar proyectos de cooperación internacional con la finalidad de avanzar hacia los ODS y sus metas, mediante intervenciones de desarrollo local sostenible y de fortalecimiento de la gobernabilidad local. |                                                                                                                 |  |  |
| Número total de personas beneficiarias en 2024 | 94.187 (51.612 M-42.575H)                                                 | Definiciones:                                                                                                                                                                                                     | Población destinataria: Población vulnerable y autoridades locales destinatarias de los proyectos               |  |  |
| Número de entidades subvencionadas 2024        | 18                                                                        |                                                                                                                                                                                                                   | Entidades: ONGD inscritas en el registro de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo |  |  |
| Presupuesto en 2024                            | 6.000.000 euros                                                           | % ejecutado                                                                                                                                                                                                       | 98,8% (5.928.553 euros)                                                                                         |  |  |
| Recurso web                                    | <a href="https://madrid.es/madridsolidaria">madrid.es/madridsolidaria</a> |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                 |  |  |
| Principales indicadores de procesos *1         |                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>Número de entidades subvencionadas: 18</li><li>N.º de personas beneficiarias: 94.187</li></ul>                                                                              |                                                                                                                 |  |  |
| Principales indicadores de resultados *2       |                                                                           | No disponibles                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                 |  |  |

\*1 En función de las características y temática de cada proyecto, los indicadores son específicos para cada uno de los 18 proyectos cofinanciados.

\*2 No se encuentran disponibles al encontrarse en ejecución los proyectos. Los proyectos de cooperación internacional tienen una duración de 24 meses.

En cumplimiento del *Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el Desarrollo de la ciudad de Madrid 2022-25* el Ayuntamiento ha cofinanciado diferentes proyectos de cooperación subvencionados con cargo al presupuesto 2024. Este año fueron presentadas a la convocatoria 65 solicitudes, de las cuales se ha resuelto cofinanciar a 18. Igual que en los últimos ejercicios, este año han sido canalizados por este medio casi 6 millones de euros. Estos fondos servirán para que entre 2025 y 2026 sean realizados dieciocho proyectos que están destinados a mejorar las condiciones de vida de poblaciones vulnerables en países en vías de desarrollo.

Salvo tres iniciativas que tienen un valor inferior a 300.000 euros el resto se encuentran en el tramo 300.000 – 350.000 euros, el máximo establecido por la convocatoria.

Diez de los dieciocho proyectos aprobados serán llevados a cabo en países del Cono Sudamericano, seis en Centroamérica /Caribe y dos en África.

Visión global del cuadro de mando de los proyectos de cooperación cofinanciados por el Ayuntamiento de Madrid en 2024. Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo

Los proyectos que se han subvencionado son los siguientes:



### En el Cono Sur: (10)

- Tres proyectos están siendo ejecutados en Perú por las entidades CESAL, Farmamundi y Madre Coraje. La intervención de CESAL tiene como objetivo el desarrollo de sistemas urbanos sostenibles en Lima. Farmamundi trabaja por disminuir la malnutrición infantil en el distrito de Yauli y Madre Coraje por la gestión sostenible del río Ichu, en Huancavélica.
- Tres intervenciones se llevan a cabo en Ecuador. Las fundaciones ADSIS y Fundación Mujeres están trabajando en mejorar la situación económica de las mujeres en diferentes cantones de Bolívar. Por su parte, COPADE trata de aumentar la producción de comunidades kichwas en Napo, Pastaza y Orellana.
- En Colombia el Ayuntamiento de Madrid subvenciona en 2024 tres proyectos. Fundación del Valle y ACPP trabajan en Medellín. La primera promoviendo emprendimientos en poblaciones vulnerables y la segunda apoyando colegios para que sean ambientalmente sostenibles. Por su parte la Fundación Alianza por los Derechos, la Igualdad y la Solidaridad Internacional apoya a las mujeres afrodescendientes y defensoras de derechos humanos del Cauca.
- En Bolivia la Fundación Promoción Social de la Cultura promueve el acceso a saneamiento y agua potable de comunidades indígenas.

### En Centroamérica / Caribe: (6)

- El Salvador será destinatario de tres proyectos: la Fundación Mainel y FAD Juventud trabajan por mejorar la situación de las mujeres rurales, y Manos Unidas por el desarrollo de siete comunidades en San Pablo Tacachico.
- En Guatemala INTERED apoya la educación primaria y secundaria en el municipio de Chinautla
- En Nicaragua, ONGAWA promueve el acceso a agua y saneamiento en zonas rurales del corredor seco.
- En República Dominicana la entidad Save the Children ayuda a proteger de la explotación sexual a niñas y adolescentes en la zona turística de Pedernales-Cabo Rojo

### En África: (2)

- Las ONGDs MPDL y CONEMUND llevan a cabo sendos proyectos para promover emprendimientos de mujeres en la zona de Tánger y de Alhucemas.

### Historia de Vida:

Nos trasladamos a Villa María del Triunfo, Lima, donde Cesal impulsa el proyecto “Promoviendo el desarrollo sostenible e inclusivo con empleo decente para las personas peruanas y venezolanas en condición de vulnerabilidad y exclusión en Lima” financiado por el Ayuntamiento de Madrid (350.000€), un proyecto de empleabilidad dirigido a personas en situación de vulnerabilidad, jóvenes, mujeres y migrantes, que buscan una oportunidad para mejorar su calidad de vida.

*“Soy venezolano, tengo 38 años y soy Técnico Superior en Administración Industrial. Llegué a Perú en 2018, buscando un futuro mejor, huyendo de la crisis económica y de la persecución política en mi país. Al llegar, empecé vendiendo dulces en las calles como ambulante, pues no contaba con documentos para acceder a un empleo formal. Pero lo más difícil vino después: me diagnosticaron una enfermedad cardíaca que me paralizó física y emocionalmente. Me sentía inútil, triste, sin rumbo.*

La esperanza renació cuando encontró el proyecto de formación de Cesal mientras navegaba en redes sociales.

*“Cuando vi que se trataba de una capacitación con posibilidad de inserción laboral, supe que tenía que intentarlo. Necesitaba una oportunidad que se adaptara a mi nueva condición de salud y que me permitiera volver a soñar. Llené el formulario, me entrevistaron y fui convocado al primer encuentro. Desde ese momento, sentí que algo en mí empezaba a moverse de nuevo.*



Franklyn Orlando Urbina Montilla (Venezuela). Participante de esta iniciativa. Fuente: ONGD CESAL

Durante la capacitación en atención telefónica para call center, Franklyn aprendió técnicas y conocimientos específicos como:

- Excelencia telefónica: introducción al Contact Center.
- Comunicación: Elementos de la comunicación.
- Estructura de la llamada.
- Técnica y procesos de ventas.
- Técnicas de atención y comunicación en Contact Center.

También fortaleció su capacidad para enfrentar los desafíos de la vida: a través de los talleres de habilidades blandas, donde desarrollaron temas como:

- Inteligencia emocional.
- Comunicación y escucha activa.
- Liderazgo y trabajo en equipo.

- Flexibilidad y adaptación al campo.
- Identificación de fortalezas, debilidades y estrategias para aprovechar las oportunidades laborales.
- Toma de decisiones.
- Elaboración de CV.
- Estrategias para afrontar entrevistas laborales.

Fuente: ONGD CESAL



*“Aprendí a tomar decisiones con rapidez, a enfocarme en buscar soluciones en lugar de quedarme estancado en los problemas. Me ayudó a recuperar mi autoestima y a confiar en mis propias habilidades.”*

Y el cambio llegó.

*“Hoy formo parte del equipo de trabajo en la cuenta de LATAM en KONECTA. Al principio, pensé en abandonar porque la capacitación era exigente, pero recordé lo que había aprendido: no enfocarme en los obstáculos, sino en las soluciones. Lo logré. Estoy feliz, me siento útil otra vez, y sé que puedo seguir creciendo. El ambiente laboral es excelente y me abre posibilidades reales de desarrollo.”*

Franklyn ve el futuro con determinación:

*“Mi meta ahora es establecerme económicamente. No puedo volver a mi país, pero sí puedo construir una nueva vida aquí. Quiero seguir creciendo profesionalmente, recuperar mi salud y asegurar un futuro más estable. Ya no me siento detenido. El proyecto me dio el impulso que necesitaba para volver a creer en mí.”*

Desde la adversidad más profunda hasta la esperanza más concreta, Franklyn es ejemplo de que la resiliencia, acompañada de una oportunidad justa, puede transformar una vida.



### 13.2.2 Educación para un Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global

| Programa/Recurso/Actuación                     |                                 | Proyectos de educación para el desarrollo sostenible y una ciudadanía global                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                 | La ciudadanía madrileña, con especial atención a la población infantil y juvenil.                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                 |
| Objetivo                                       |                                 | Cofinanciar proyectos de educación para el desarrollo sostenible y una ciudadanía global que contribuyan a promover en la ciudadanía madrileña, la información, el conocimiento crítico y la comprensión de las dimensiones globales del desarrollo sostenible, la justicia y la solidaridad. |                                                                                                                 |
| Número total de personas destinatarias en 2024 | 39.473<br>(21.939 M<br>17.534H) | Definiciones:                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Población destinataria: La ciudadanía madrileña                                                                 |
| Número de entidades subvencionadas 2024        | 13                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Entidades: ONGD y otras entidades inscritas en el Registro nacional o autonómico de Fundaciones y Asociaciones. |
| Presupuesto en 2024                            | 1.030.000 euros                 | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100,48 % (1.034.984 euros euros)                                                                                |
| Recurso web                                    |                                 | <a href="https://madrid.es/madridsolidaria">madrid.es/madridsolidaria</a>                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                 |
| Principales indicadores de procesos *1         |                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Número de entidades subvencionadas: 13</li><li>Nº de personas destinatarias: 39.473 (21.939 H, 17.534 H)</li></ul>                                                                                                                                      |                                                                                                                 |
| Principales indicadores de resultados *2       |                                 | No disponibles                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                 |
|                                                |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                 |

\*1 En función de las características y temática de cada proyecto, los indicadores son específicos para cada uno de los 13 proyectos cofinanciados.

\*2 No se encuentran disponibles al encontrarse en ejecución los proyectos. Los proyectos de educación tienen una duración de 12 meses.

De conformidad con el *Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el Desarrollo de la ciudad de Madrid 2022-2025*, anualmente se publica una convocatoria de subvenciones dirigida a cofinanciar la realización de proyectos de educación para el desarrollo sostenible y una ciudadanía global.

Esta convocatoria en su edición 2024 se ejecutó un presupuesto de más de 1 millón de euros con el objetivo de fomentar el conocimiento de las causas de la desigualdad y propiciar el compromiso y la corresponsabilidad en la búsqueda de un mundo más justo y sostenible.

Los proyectos apoyados se destinarán tanto a la educación formal en todas sus etapas como a la educación no formal a través de espacios de ocio y tiempo libre, fomento de redes, movimiento asociativo, etc.

En 2024 se presentaron un total de 50 solicitudes, habiéndose financiado 12 de ellas. Se pretende alcanzar a más de 39.000 personas de manera directa.

Se trata de proyectos que promueven procesos de educación y sensibilización con un enfoque eminentemente práctico en el que juegan un papel crucial las intervenciones orientadas a los jóvenes.

Las propuestas se dirigen a temáticas tan variadas como la reducción del impacto ambiental, la promoción de un consumo responsable, poner fin a las diferentes

formas de discriminación, prevenir situaciones de violencia contra las mujeres, la resolución de conflictos, o la lucha contra el racismo y la discriminación entre otras.

Las entidades subvencionadas en la convocatoria de proyectos de educación para el desarrollo sostenible y una ciudadanía global en 2024 han sido: *Fundación InteRED, Enraíza Derechos, Justicia Alimentaria, Fundación Entreculturas Fé y Alegría, Arquitectura Sin Fronteras, FAD Juventud, Fundación Vicente Ferrer, Fundación COPADE, Farmacéuticos Mundi, Fundación Jóvenes y Desarrollo, Fundación Alianza por los Derechos, la Igualdad y la Solidaridad Internacional y PRODIVERSA*

Al igual que en años anteriores, en algunos casos los proyectos han constituido segundas fases, por lo que han servido para dar continuidad a intervenciones subvencionadas en convocatorias precedentes.

Cabe destacarse como algo novedoso en el ámbito de la educación para la ciudadanía global, la subvención concedida, fuera de convocatoria, a la Demarcación del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid para la realización de las actividades del proyecto *“Promoción de actividades de Cooperación al Desarrollo a través de proyectos en República Democrática del Congo y Senegal”*. Se trata de dos proyectos en los que se vincula de forma práctica la Educación para el desarrollo sostenible y la cooperación internacional al proponer actividades que tienen incidencia directa (nivel local) fomentando una conciencia crítica en los jóvenes madrileños respecto a los retos y desafíos de países en desarrollo (enfoque global). Los proyectos han consistido en diseñar e instalar placas solares en la Biblioteca de Karibuni (Congo) y en sistema de gestión medioambiental de abastecimiento de agua, y construcción de letrinas en Senegal. En ambos casos, los estudiantes han vivido experiencias de interculturalidad con jóvenes migrantes residentes en Madrid antes de viajar a terreno. Al finalizar el proyecto comparten su experiencia con otros jóvenes de la ciudad, convirtiéndose en referentes.

#### Historia de Vida:

El Ayuntamiento de Madrid subvencionó con 90.500 € el proyecto ***“Tú también cuentas”***.



Fuente: ONG Rescate

El proyecto nace del interés de la Fundación Vicente Ferrer y Accem por trabajar con población migrante. Tiene como objetivo visibilizar cómo se entrelaza lo local con lo global en las sociedades, y poniendo a las personas en el centro, dar a conocer la realidad de esta población del municipio de Madrid. También reivindica la importancia de la Educación para la Transformación Social en el trabajo con personas migrantes, para fomentar su compromiso, sensibilizar a la población y generar agentes de cambio.

Durante 2024 se han llevado a cabo 9 talleres de narración y expresión oral y 2 talleres sobre desarrollo sostenible en los que participaron 96 personas, 81 mujeres y 15 hombres de diversos países y con distintos idiomas. Dos de los grupos estuvieron conformados mayoritariamente por personas refugiadas procedentes de Ucrania, mientras que el tercero reunió a personas de habla hispana procedentes de Colombia, Chile, Honduras, Perú, Venezuela, junto con participantes de Brasil, Siria, Afganistán, Marruecos y Arabia Saudí.



Fuente: Fundación Vicente Ferrer

Estos son los testimonios de algunas participantes del proyecto:

**Olga** sobre los talleres de narración y expresión oral: *“Tuvimos que elegir unas tarjetas que tenían en la mesa, y lo que te resuena a una emoción importante para ti, y yo elegí una mujer que estaba caminando con una cuerda manteniendo el equilibrio, es la etapa de mi vida, seguir adelante manteniendo la familia. ... y luego tuvimos que intercambiarnos cuando encuentras una tarjeta que también te resuena que tiene otra persona, así yo encontré una madre, no me acuerdo de que país era, pero no era de Ucrania y que también tenía de tarjeta el respeto a los niños...”*

**Mona** añadió sobre estos talleres: *“Creo que mucha gente tiene muchas cosas que decir, pero no lo hacen porque no tienen la oportunidad, o porque sienten que no serán escuchadas. Y con el proyecto mucha gente pudo hablar, aunque se sentía tímida, pero poco a poco se fue sintiendo acogida, y pudo dar a conocer su historia. Fue algo muy bonito porque hemos compartido cosas y resulta que muchas experiencias son muy parecidas.*

*Si hacemos más talleres yo quiero estar, porque quiero vivir otra vez esa experiencia de poder compartir algo, y que otra persona del otro lado del globo haya pasado por algo semejante, y nunca nos hemos conocido de nada. Nuestras historias nos conectan entre nosotros, aunque seamos distintos. Yo creo que fue eso que me dejó tan interesada a seguir participando en el proyecto, porque fue algo que nos dio a los inmigrantes la oportunidad de conocernos entre nosotros, y también conocernos a uno mismo, porque a veces se quedan en el olvido muchas cosas por las situaciones que pasamos y nos olvidamos de las cosas buenas que han pasado. Y eso, el acto de recordar y compartirlo hace que la herida que tenemos abierta todavía no duela tanto”.*

**Erika:** *“Me gustaron los talleres. Los talleres de inclusión, la participación, la forma dinámica en que impartieron el curso. Las actividades lúdicas. El poder que cada participante, cada chica, cada chico que pudo haber participado en esos talleres contara su historia. Porque uno de los enfoques de ese taller fue tú también cuentas. Mi vida cuenta, tu vida cuenta, la de todos los participantes cuenta”.*

Uno de los principales objetivos del proyecto es visibilizar cómo se entrelaza lo local con lo global en el desarrollo sostenible de las sociedades. A Erika le preguntamos qué objetivos de desarrollo sostenible deberían trabajarse en todas las organizaciones: *“la desigualdad de género, la salud. Es importantísima la salud. La*

justicia y la paz. También los recursos renovables. Tratar de cuidar en donde estamos. Eso es importantísimo. Los talleres me han ayudado muchísimo.

Este tipo de actividades ayudan mucho a la integración. A conocer un poco más la cultura española. A adaptarse. No importa que tú seas de un lado y yo sea de otro. Somos seres humanos. Y entre los seres humanos debemos apoyarnos”.

Mona que también participó en los talleres de desarrollo sostenible comentó *“Yo creo que cuando nosotros nos juntamos, nos hacemos más fuertes. Si todas las personas, aunque*



Fuente: Fundación Vicente Ferrer

*diferentes, tienen el mismo propósito, es más fácil alcanzarlo. Porque, por ejemplo, si queremos más igualdad, si nos conocemos entre nosotros y vemos que somos más parecidos de lo que imaginamos, es más fácil que alcancemos ese objetivo”.*

Cuando finalizamos los talleres todas las personas participantes se mostraron agradecidas, afirmaron que les habían servido para conocerse más entre ellas, entablar nuevas relaciones y recuperar su humanidad.

También nos agradecían que escucháramos sus historias afirmando que sentían alivio de saber que a alguien le importaba lo que les estaba pasando, saber que no eran invisibles.

### 13.2.3. Acción Humanitaria

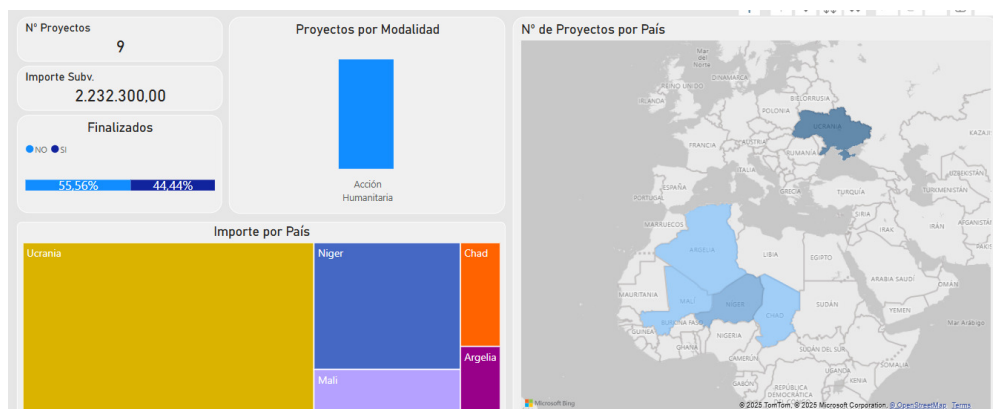
| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                                           | Proyectos de acción humanitaria                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                                                           | Población vulnerable y víctimas de crisis humanitarias.                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                       |
| Objetivo                                       |                                                                           | Cofinanciar proyectos de Acción Humanitaria con el objetivo de suministrar asistencia y socorro necesario a las poblaciones afectadas por emergencias complejas, crisis crónicas, sostenidas y recurrentes. |                                                                                                                                                       |
| Número total de personas beneficiarias en 2024 | 27.567<br>(14.690M-12.807H)                                               | Definiciones:                                                                                                                                                                                               | Población destinataria: Población vulnerable afectada por conflictos bélicos, desastres naturales, etc.<br>Entidades: ONGD y entidades multilaterales |
| Número de entidades subvencionadas 2024        | 6<br>(9 proyectos)                                                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                       |
| Presupuesto 2024                               | en 1.410.000 euros                                                        | % ejecutado                                                                                                                                                                                                 | 158, 32% (2.232.300 euros)                                                                                                                            |
| Recurso web                                    | <a href="https://madrid.es/madridsolidaria">madrid.es/madridsolidaria</a> |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                       |
| Principales indicadores de procesos *1         |                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de entidades subvencionadas: 6</li> <li>Nº de personas beneficiarias: 27.567</li> </ul>                                                                       |                                                                                                                                                       |
| Principales indicadores de resultados *2       |                                                                           | No disponibles                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                       |

\*1 En función de las características y temática de cada proyecto, los indicadores son específicos para cada uno de los 9 proyectos cofinanciados.

\*2 No se encuentran disponibles al encontrarse en ejecución los proyectos. Los proyectos de acción humanitaria tienen una duración variable.

Las líneas estratégicas básicas de la Acción Humanitaria del Ayuntamiento de Madrid recogidas en el Anexo 1 del Marco Estratégico 2022-2025, establecen que esta ayuda se desarrolla principalmente en contextos de post emergencia, sin perjuicio de que otros recursos municipales (Bomberos, SAMUR, etc.) puedan participar en intervenciones de respuesta inmediata.

En 2024 se financiaron 9 proyectos de Acción Humanitaria por un importe de 2.232.300 euros. Se ha actuado en dos crisis que el Ayuntamiento viene considerado prioritarias en los últimos años: Ucrania, Sahel. Asimismo, se mantiene el apoyo a los niños y niñas que viven en los campos de refugiados saharauis.



Visión global del cuadro de mando de los proyectos de acción humanitaria cofinanciados por el Ayuntamiento de Madrid en 2024. Fuente: SG. Cooperación al Desarrollo



### **Población afectada por la guerra de Ucrania:**

En 2024 se dio continuidad a la respuesta iniciada el año anterior, y se financiaron 4 proyectos mediante subvenciones directas a ACNUR (dos proyectos), UNICEF y Mensajeros de la Paz, por un importe de 1.361.000€. Intervenir en un contexto de conflicto armado implica un alto nivel de complejidad y para que los proyectos tengan impacto exige una gran capacidad instalada en el terreno, capacidad demostrada sobradamente por las ONGD seleccionadas.

Los proyectos se han centrado en garantizar la cobertura de necesidades básicas de las personas que continúan viviendo en Ucrania, a través de transferencias de efectivo en el caso de ACNUR y UNICEF. La intervención de Mensajeros de la Paz ha consistido en distribución de menús diarios, cestas de alimentos, actividades de ocio infantil, asistencia médica, etc., La población directamente beneficiada con estos proyectos ha sido de 10.347 personas.

### **Crisis del Sahel-África:**

En 2024 se han financiado 2 proyectos en Níger, 1 en Mali y 1 en Chad por un importe total de 796.300 euros, que han tenido un impacto directo en 17.150 personas y que han contribuido a aliviar la crisis crónica que afecta al Sahel: sequía alarmante, inseguridad alimentaria, conflictos armados, desplazamientos forzosos de la población que precisa protección y refugio, etc.

Las entidades subvencionadas han sido *España con ACNUR, Asamblea de Madrid de Cruz Roja Española, OXFAM Intermón y UNICEF*, con actuaciones dirigidas a garantizar la cobertura de necesidades básicas mediante transferencias en efectivo, entregas de alimentos, productos de higiene, potabilización de agua, complementos alimenticios, formación en nutrición y mejora de dotación de centros de salud, apoyo psicológico a población infantil, expedición de certificados a niños y niñas que carezcan de certificado de nacimiento...etc.



Fuente: Mensajeros de la Paz

### **“Vacaciones en paz” dirigido a niños y niñas saharauis:**

El Ayuntamiento de Madrid viene subvencionando de forma continuada el proyecto “Vacaciones en paz” desarrollado por la *Asociación de Amigos del Pueblo Saharaui*. En 2024 el proyecto subvencionado con 75.000€, facilitó una estancia a 70 niños y niñas saharauis acogidos por familias de Madrid, lo que les ha permitido alejarse durante los meses de verano de los rigores del clima en el desierto con temperaturas que superan los 50°C, someterse a revisiones médicas para la



mejora de su salud, participar en diversas actividades culturales y recreativas y, en definitiva, mejorar sus condiciones de vida.

### **Historia de Vida:**

Una de las personas beneficiarias del apoyo multisectorial a personas con necesidades específicas y de protección, ha sido el Sr. Inazabou Dicko, refugiado burkinabés residente en el campo de Tacharhicht, en la región de Tombuctú. Entrevistado por el personal de ACNUR, él mismo se presentó y expuso su caso. *“Tengo 65 años y soy cabeza de familia. Vivo en el campo de refugiados (Tacharhicht) de Gossi, en la región de Tombuctú. Antes de tener que huir con mi familia de diez miembros debido a la inseguridad, vivía en un pueblo de Burkina Faso llamado Deo. Llegamos a Gossi, en Mali, en 2021. La vida cotidiana era muy dura para nosotros, no tenía forma de satisfacer las necesidades básicas de mis hijos.*

*Hace poco, un buen día, recibí la visita de agentes de la ONG Asociación Maliense para la Supervivencia en el Sahel que vinieron a hablar conmigo sobre nuestras condiciones de vida.*

*Me derivaron a los servicios de salud y me proporcionaron pastillas contra la fiebre y la malaria, ya que ese día estaba enfermo. También me informaron de que, dada mi vulnerabilidad, estoy inscrito en la lista de personas prioritarias para recibir asistencia en el futuro. Gracias a ello pude tener acceso a un kit de productos alimenticios compuesto por arroz, leche, aceite y azúcar. Esta acción fue un gran alivio para mi familia y para mí, que llevábamos tiempo teniendo dificultades para encontrar comida. Para otras personas menos vulnerables, esto puede parecer sencillo, pero para un hombre en mi situación es una ayuda inmensa que me ha devuelto la esperanza y la fuerza para la resiliencia y ha contribuido a restaurar mi dignidad.*

*Hoy me encuentro mucho mejor gracias a la atención médica que he recibido y sin la cual tal vez no estaría aquí hoy. Desde entonces, siento un gran alivio, aunque las necesidades siguen siendo muchas.*

*Agradezco infinitamente a la ONG Asociación Maliense para la Supervivencia en el Sahel, al ACNUR y a todas las personas de buena voluntad que han contribuido financieramente o de otra manera a ayudarnos, y les pido que sigan haciéndolo en 2025, porque nuestras necesidades siguen siendo enormes.*

## **13.3. REFLEXIONES FINALES**

El 20 de junio de 2024 la Dirección General de Inclusión Social cambió su nombre e incorporó la coletilla ...y Cooperación al Desarrollo. No fue un cambio sólo nominal. La modificación responde a la voluntad de subrayar el trabajo que el Ayuntamiento viene haciendo año tras año en este ámbito, lo que colocó a Madrid en 2022 como la tercera ciudad donante del mundo.<sup>1</sup>





El momento elegido para el cambio del nombre fue relevante.

Hace treinta años, en 1994, se produjo la *acampada por el 0,7*, una movilización social a la que el Ayuntamiento de Madrid supo dar respuesta. Es por ello por lo que el próximo año vamos a celebrar nuestro 30º aniversario.

En 2024 ha alcanzado su madurez el Marco Estratégico establecido por la ciudad para su cooperación durante el periodo 2022-2025, una estrategia que está siendo desarrollada a buen ritmo.

No es posible referirnos al ejercicio 2024 sin recordar que a nivel internacional ha sido un año particularmente convulso; la situación terrible en Oriente Medio y el alargamiento de la guerra de Ucrania desviaron la atención mediática de otras crisis crónicas, pero no menos dramáticas como las del Sahel o Sudán, entre otras. En América Latina el lugar del planeta donde más trabajamos, las cosas no estuvieron tampoco bien: este año se ha acentuado en varios países la tendencia autoritaria, empeoró visiblemente la seguridad en Ecuador, se produjo un intento de golpe de Estado en Bolivia.

En ese contexto, el hecho de que nuestro Ayuntamiento mantenga estable su compromiso financiero en cooperación por encima de los 9 millones de euros convierte a la ciudad en un socio previsible y confiable.

Con 3 proyectos nuevos subvencionados en Colombia (y un total de 34 durante la última década, por un volumen cercano a los 10 millones de euros) el Ayuntamiento de Madrid ha dado cumplimiento en 2024 al compromiso de cooperación prioritaria que asumió la Corporación en su Pleno de 31 de enero de 2018.

Este año no ha sido sin embargo posible corregir el sesgo del escaso peso que el continente africano tiene todavía en el destino de nuestra cooperación, donde sigue sin alcanzar el 20% del presupuesto.

Al igual que en ejercicios anteriores, en 2024 las subvenciones de cooperación fueron tramitadas de manera anticipada, lo que permitió no sólo ejecutar al 100% el presupuesto, sino incorporar fondos nos gastados por otras unidades.

<sup>1</sup>Conforme a investigación independiente encargada por el Gobierno Vasco, consultable en [https://bideoak2.euskadi.eus/2025/03/25/news\\_100425/INFORME-2024-ESP-.pdf](https://bideoak2.euskadi.eus/2025/03/25/news_100425/INFORME-2024-ESP-.pdf) (pg 14)

En estos meses se ha profundizado en el acompañamiento de las intervenciones, a fin de conseguir la máxima cercanía posible. Han sido realizadas para ello videoconferencias con todos los proyectos ejecutados en el extranjero. Eso ha permitido conversar con los técnicos que trabajan sobre el terreno y en no pocos casos directamente con sus destinatarios finales.

Hemos realizado también un mayor esfuerzo en coordinar nuestra actuación con otras Administraciones. Por supuesto con AECID, muchos de cuyos técnicos en los países de destino han participado en las reuniones de acompañamiento y con cuya sede



central hemos coordinado la estrategia de ayuda humanitaria; también con la Comunidad de Madrid -por razones obvias- y con otros donantes españoles con los que coincidimos en apoyar a los mismos procesos.

Mención especial merece la estrecha coordinación con otras ciudades populosas del Estado (Barcelona, Bilbao, Valencia, Zaragoza...) con quien desde hace dos años mantenemos un diálogo continuo. En octubre de 2024 la Dirección General organizó un encuentro presencial de los equipos técnicos en cooperación de esas ciudades a fin de promover el aprendizaje mutuo entre las diferentes experiencias adquiridas en cada ciudad a través de su cooperación municipal.

La coordinación interinstitucional ha ido acompañada por el diálogo con la sociedad civil, articulado a través del *Foro Madrid Solidaria*. Así, junto a organizaciones especializadas y complementado por una evaluación sobre el resultado de proyectos anteriores encargada a una empresa externa, el equipo ha centrado este año su reflexión en la Educación para el Desarrollo (EpD) y en las posibles estrategias para conseguir que las intervenciones impliquen cada vez un mayor vínculo entre lo local y lo global.

Fruto de esa reflexión fueron identificadas algunas mejoras que serán incorporadas a la convocatoria de 2025, así como la conveniencia de abrir el trabajo en EpD a nuevos actores, de manera que no sea percibido como un ámbito exclusivo de las ONGD.

Con ese propósito el Ayuntamiento ha subvencionado en 2024 un proyecto piloto ejecutado por la sección madrileña del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos y ha establecido contactos con todas las Universidades públicas madrileñas, promoviendo una coordinación que esperamos cristalice en un Acuerdo de Colaboración en 2025.

La cooperación internacional sigue siendo un ámbito en el que, por desgracia, se utiliza demasiado una jerga muy poco amable para su divulgación fuera de los ámbitos técnicos. Aunque creemos haber simplificado a lo largo de este año la explicación a los madrileños sobre lo que su Ayuntamiento hace en esta materia de una manera más directa y sencilla, somos conscientes de que es un desafío en el que resta mucho por mejorar.

No podemos terminar estas líneas sin expresar nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que, de uno u otro modo, en España o fuera, han contribuido con su tiempo y sus energías a poder llevar adelante estos proyectos. Y por supuesto a los vecinos de Madrid. Por su solidaridad.



# BLOQUE XIV. INCLUSIÓN SOCIAL

[ÍNDICE](#)

## BLOQUE XIV. INCLUSIÓN SOCIAL

---

### 14.1 CONVIVENCIA E INTEGRACIÓN

#### 14.1.1 Presentación

#### 14.1.2 Misión y Visión

#### 14.1.3 Programas de acogida e integración social

#### 14.1.4 Actuaciones Preventivas y Comunitarias

#### 14.1.5 Reflexiones finales

### 14.2 POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL

#### 14.2.1 Introducción y presentación

#### 14.2.2 Visión

#### 14.2.3 Red municipal de atención a personas sin hogar

#### 14.2.4 Acciones preventivas

#### 14.2.5 Reflexiones futuras

#### 14.2.6 Actuaciones en Cañada Real

## BLOQUE XIV: INCLUSIÓN SOCIAL

---

### 14.1 CONVIVENCIA E INTEGRACIÓN

#### 14.1.1 Presentación

Asistimos, en la segunda década de este siglo, a la consolidación y diversificación de la inmigración en Madrid, recibiendo en nuestra ciudad a personas de todos los rincones del mundo. En este sentido, nuestra ciudad incrementó su población durante 2023 situándose en 3.460.491 habitantes empadronados a fecha 1 de enero de 2024.

De ellos el 46,8% son hombres y el 53,2% mujeres (1.620.768 y 1.839.723, respectivamente). El 81,0% de la población es de nacionalidad española y el 19% extranjera. En relación con el lugar de nacimiento de los residentes en Madrid, más del 70% han nacido en España (2.465.403) frente a cerca del 29% que lo ha hecho en el extranjero (995.088). A fecha 1 de enero de 2024, la población total residente en la ciudad de Madrid ascendía a un total de 3.460.491 personas. De ellas, 657.039 son de origen extranjero, frente a 2.803.411 que son españoles. Del total de población extranjera residente en nuestra ciudad, un total de 310.481 son varones mientras que 346.558 son mujeres. En el período 2008-2024 ha habido un incremento de 108.583 personas extranjeras, lo que supone un incremento de 6.387 personas extranjeras por año.

Las sociedades que se proyectan exitosas en el futuro son las plurales y diversas. Toda sociedad es dinámica: crece, recibe inmigración y se expande; o se reduce, emigra y empobrece. Tenemos la fortuna de que la sociedad madrileña es una sociedad en crecimiento, en expansión. Estamos en una etapa en la que recibimos personas de otros orígenes que desean formar parte de nuestro proyecto de ciudad, de país, y tienen el deseo de colaborar para construir un futuro mejor. Las personas inmigrantes en nuestra ciudad son, en definitiva, un indicador de éxito social y necesitan ser reconocidas como sujetos de derechos y de obligaciones. Y todo ello, encaminado a favorecer los procesos de inclusión social de todas las personas.

Nuestro Área de Gobierno tiene delegadas las competencias en materia de inmigración y desarrollo de políticas de convivencia intercultural. Para ello, desde el Departamento de Convivencia e Integración, perteneciente a la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, se llevan a cabo diferentes actuaciones orientadas a la consecución de los objetivos de acogida, integración y participación social que se detallan a continuación.

#### 14.1.2 Misión y Visión

El Departamento busca facilitar y contribuir a la integración e inclusión de la población migrante en la ciudad de Madrid desarrollando políticas públicas que garanticen la igualdad de derechos y oportunidades, respeten la diversidad de todas

las personas y culturas y promociónen espacios de convivencia y cohesión en colaboración con otras Administraciones Públicas, agentes sociales y entidades sin ánimo de lucro presentes en el territorio, combatiendo cualquier expresión de racismo o xenofobia como formas de intolerancia y odio hacia la diferencia.

Aspiramos a una sociedad madrileña que aprecia su diversidad cultural y de origen como riqueza; donde estas diversidades no son fuente de desigualdad, discriminación o exclusión. Caminamos para mejorar la capacidad del Ayuntamiento de Madrid de gestionar la diversidad cultural y de origen de manera más inclusiva en sus políticas públicas, comenzando por el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Y todo ello a través de:

- La incorporación de la gestión de la diversidad cultural y de origen en las políticas que son competencia del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, para mejorar su capacidad inclusiva, reforzando la capacidad de dicho Área de Gobierno.
- La integración y el disfrute de los derechos de la ciudadanía por parte todas las personas residentes en Madrid, con independencia de su lugar de procedencia, lengua, adscripción religiosa, etc.
- El avance permanente en la capacidad de la sociedad madrileña para gestionar positivamente y en clave inclusiva la diversidad cultural y la convivencia entre los diferentes grupos culturales que la conforman.
- La promoción de la sensibilización y la creación de herramientas y recursos para la lucha contra la discriminación, el racismo y la xenofobia, así como cualquier otra forma de intolerancia y odio hacia la diferencia.

### 14.1.3 Programas

#### 14.1.3.1 Programas de Acogida

El Departamento cuenta con una serie de programas orientados a proporcionar acogida y atención a las necesidades básicas de la población inmigrante en situación de vulnerabilidad o solicitante de protección internacional que se encuentra sin recursos económicos y en claro riesgo de exclusión social, facilitando servicios de alojamiento y acompañamiento social, para mejorar la inclusión y autonomía de estas personas.

A continuación, se reflejan los servicios promovidos por el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad bajo la fórmula de contrato.

Tabla 14.1.3.1.1. Centro de Acogida Temporal Mejía Lequerica.

| Programa/Recurso/Actuación                             |                                                                            | Centro de Acogida Temporal "Mejía Lequerica"                                                                                              |              |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Población a la que se dirige:</b>                   |                                                                            | Mujeres solas y familias con hijos menores migrantes, en situación de alta vulnerabilidad social.                                         |              |
| <b>Objetivo</b>                                        |                                                                            | Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento profesional a la población descrita.      |              |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas).</b> |                                                                            |                                                                                                                                           | 377 personas |
| <b>Plazas ofertadas en 2024</b>                        |                                                                            |                                                                                                                                           | 128 plazas   |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                             | 1.435.431,94 €                                                             | <b>% ejecutado</b>                                                                                                                        | 100 %        |
| <b>Recurso web</b>                                     | <a href="#">Centro de Acogida Mejía Lequerica - Ayuntamiento de Madrid</a> |                                                                                                                                           |              |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>             |                                                                            | Número de actividades de carácter sociocultural: 21<br>Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: mujeres 63% y hombres 37%. |              |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>           |                                                                            | Porcentaje de ocupación de las plazas de acogida: 98,19%                                                                                  |              |

Tabla 14.1.3.1.2. Centro de Acogida Temporal Vivero

| Programa/Recurso/Actuación                             |                                                                   | Centro de Acogida Temporal "El Vivero"                                                                                                                                                                                               |            |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Población a la que se dirige:</b>                   |                                                                   | Hombres migrantes solos, mayores de edad, solicitantes de protección internacional y/o en situación de vulnerabilidad.                                                                                                               |            |
| <b>Objetivo</b>                                        |                                                                   | Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas, así como acompañamiento profesional a las personas con el perfil descrito anteriormente.                                                             |            |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas).</b> |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                      | 536        |
| <b>Plazas ofertadas en 2024</b>                        |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                      | 120 plazas |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                             | 1.460.416,15 €                                                    | <b>% ejecutado</b>                                                                                                                                                                                                                   | 100 %      |
| <b>Recurso web</b>                                     | <a href="#">Centro Acogida El Vivero - Ayuntamiento de Madrid</a> |                                                                                                                                                                                                                                      |            |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>             |                                                                   | Número de estancias en el centro de acogida: 43.197 (meta 39.000).                                                                                                                                                                   |            |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>           |                                                                   | Grado de cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, alimentación (desayuno y cena), aseo, higiene, transporte (al centro de acogida) y custodia de las pertenencias personales de las personas alojadas: 100% (meta 100%). |            |



Seguidamente se reflejan los proyectos promovidos por entidades sociales que son objeto de apoyo mediante subvención nominativa.

Tabla 14.1.3.1.3. Programa Global de Acogida a Población Inmigrante. Convenio con Cruz Roja Española.

| Programa/Recurso/Actuación                      |                                                                                                                                                                               | Programa Global de Acogida a Población Inmigrante                                                          |       |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Población a la que se dirige:                   | Hombres y mujeres solos de origen inmigrante, en situación de vulnerabilidad social y sin alojamiento.                                                                        |                                                                                                            |       |
| Objetivo                                        | Cubrir las necesidades básicas de alojamiento, manutención e intervención social de las personas de acogidas, favorecer su integración social y la participación comunitaria. |                                                                                                            |       |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                                                                                                                               | 519                                                                                                        |       |
| Plazas ofertadas en 2024                        |                                                                                                                                                                               | 146 plazas 120 plazas en Centro y 26 plazas en pisos                                                       |       |
| Presupuesto en 2024                             | 1.200.000 €                                                                                                                                                                   | % ejecutado                                                                                                | 100 % |
| Principales indicadores de procesos             |                                                                                                                                                                               | ▪ Número de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral. 10 (meta 8). |       |
| Principales indicadores de resultados           |                                                                                                                                                                               | ▪ Grado de ocupación ha sido de 96% (meta 100%).                                                           |       |

Tabla 14.1.3 1.4.). Programa de intervención socio comunitaria con familias inmigrantes. Convenio con ACCEM.

| Programa/Recurso/Actuación                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Programa de intervención socio comunitaria con familias inmigrantes. |       |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Población a la que se dirige:                   | Familias inmigrantes extranjeras vulnerables, en grave riesgo de exclusión social de cualquier procedencia, siendo el dispositivo de referencia para minorías étnicas del Este de Europa.                                                                                                                                                                       |                                                                      |       |
| Objetivo                                        | Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento y manutención, así como intervención y acompañamiento social personalizado.                                                                                                                                                                                                                                |                                                                      |       |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 176                                                                  |       |
| Plazas ofertadas en 2024                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 150 plazas 120 plazas en Centro y 30 plazas en piso                  |       |
| Presupuesto en 2024                             | 1.200.000 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | % ejecutado                                                          | 100 % |
| Principales indicadores de procesos             | <ul style="list-style-type: none"><li>Número de horas de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral: 160 horas (meta 150)</li><li>Número de horas de talleres realizados destinados a fomentar la autonomía e integración en la comunidad, convivencia intercultural e igualdad de género: 300 horas (meta 250)</li></ul> |                                                                      |       |
| Principales indicadores de resultados           | <ul style="list-style-type: none"><li>Grado de ocupación del centro de acogida: 89 % (meta 65%)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                      |       |

Tabla 14.1.3.1.5. Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social para jóvenes inmigrantes. Convenio con La Merced

| Programa/Recurso/Actuación                      |                                                                                                                                  | Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social para jóvenes inmigrantes.                                                      |       |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Población a la que se dirige:                   | Jóvenes migrantes mayores de 18 años.                                                                                            |                                                                                                                                                   |       |
| Objetivo                                        | Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento y manutención, así como intervención y acompañamiento social personalizado. |                                                                                                                                                   |       |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                                                                                  | 42                                                                                                                                                |       |
| Plazas ofertadas en 2024                        |                                                                                                                                  | 30                                                                                                                                                |       |
| Presupuesto en 2024                             | 325.000 €                                                                                                                        | % ejecutado                                                                                                                                       | 100 % |
| Principales indicadores de procesos             |                                                                                                                                  | ▪ Número de asambleas realizadas en los pisos para trabajar sobre la autonomía personal, las habilidades sociales y de convivencia. 60 (meta 50). |       |
| Principales indicadores de resultados           |                                                                                                                                  | ▪ Porcentaje de ocupación de las plazas de acogida. 100% (meta 85%).                                                                              |       |

#### 14.1.3.2 Programas de Integración Social



Educadora informando en la vía pública a un conjunto de jóvenes de origen subsahariano.

El departamento cuenta con una serie de programas orientados a prestar información sobre los diferentes sistemas de protección, recursos y prestaciones a la población inmigrante recién llegada a nuestra ciudad, así como orientación jurídica en materia de extranjería y delitos del odio favoreciendo la convivencia en los barrios mediante la prevención de la violencia sufrida y ejercida por la población joven.

En la foto podemos ver al delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad departiendo amigablemente con personal y personas usuarias de las



Tabla 14.1.3.2.1. Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante.

| Programa/Recurso/Actuación                      |             |             |                 | Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante.                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                   |             |             |                 | Personas migrantes en cualquier situación administrativa y de reciente o larga estancia en Madrid. Asimismo, se presta información y asesoramiento relacionados a profesionales, entidades públicas y privadas, y empresas que lo soliciten.         |
| Objetivo                                        |             |             |                 | Ofrecer información, asesoramiento y acompañamiento para facilitar la integración social de la población migrante residente en Madrid.                                                                                                               |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |             |             | 24.659 personas |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Presupuesto en 2024                             | 748.021,50€ | % ejecutado | 100 %           |                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Recurso web                                     |             |             |                 | <a href="#">Inicio - Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante</a>                                                                                                     |
| Principales indicadores de procesos             |             |             |                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de personas atendidas en el área de empleo: 834 personas.</li> </ul>                                                                                                                                       |
| Principales indicadores de resultados           |             |             |                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de actividades en el área de convivencia y participación: 40 actividades (meta 35)</li> <li>Área de traducción e interpretación: 19.535 palabras traducidas y 23.000 minutos de interpretación.</li> </ul> |

Tabla 14.3.2.2. Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM).

| Programa/Recurso/Actuación                      |              |             |       | Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM).                                                   |
|-------------------------------------------------|--------------|-------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                   |              |             |       | Personas inmigrantes residentes en la ciudad de Madrid y profesionales de los servicios sociales municipal interesados en la materia.                                                          |
| Objetivo                                        |              |             |       | Proporcionar información especializada en materia de extranjería, así como en supuestos discriminatorios de racismo y homofobia, así como tramitación de justicia gratuita cuando se requiera. |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |              |             | 8.061 |                                                                                                                                                                                                |
| Presupuesto en 2024                             | 179.615,64 € | % ejecutado | 100 % |                                                                                                                                                                                                |
| Recurso web                                     |              |             |       | <a href="#">Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia - Ayuntamiento de Madrid</a>                   |
| Principales indicadores de procesos             |              |             |       | Número de consultas atendidas. 7.576                                                                                                                                                           |
| Principales indicadores de resultados           |              |             |       | Personas con acceso a Justicia Gratuita. 126                                                                                                                                                   |

Tabla 14.3.2.3. Servicio para la Prevención de las Violencias Urbanas en el municipio de Madrid – SPVU NEXUS.

| Programa/Recurso/Actuación                      |                                                                                                                                  | Servicio para la Prevención de las Violencias Urbanas en el municipio de Madrid – SPVU NEXUS.                                                                                              |       |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Población a la que se dirige:                   |                                                                                                                                  | Personas con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años que sufren y/o ejercen conductas violentas y predelictivas en barrios de la ciudad de Madrid.                                  |       |
| Objetivo                                        |                                                                                                                                  | Favorecer la convivencia en los barrios de nuestro municipio, prevenir la violencia sufrida y ejercida por la población joven, así como posibilitar un adecuado tránsito a la vida adulta. |       |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas). |                                                                                                                                  | 529                                                                                                                                                                                        |       |
| Presupuesto en 2024                             | 566.995,00 €                                                                                                                     | % ejecutado                                                                                                                                                                                | 100 % |
| Recurso web                                     | <a href="#">Servicio para la prevención de las violencias urbanas en el municipio de Madrid «NEXUS» - Ayuntamiento de Madrid</a> |                                                                                                                                                                                            |       |
| Principales indicadores de procesos             |                                                                                                                                  | Nº de sesiones de actividades grupales realizadas en el año: 13.                                                                                                                           |       |
| Principales indicadores de resultados           |                                                                                                                                  | Mujeres jóvenes (18-30) atendidas por el servicio de prevención de violencias urbanas: 48 mujeres atendidas, lo que supone un 9% del total de personas atendidas.                          |       |

#### 14.1.4 Actuaciones Preventivas y Comunitarias

Desde nuestras Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de Población Inmigrante se llevan a cabo actuaciones orientadas a la convivencia intercultural de carácter socio-comunitario. Se trabajan valores y conceptos como el respeto, la tolerancia, la equidad y valoración positiva de la diferencia. A modo de ejemplo, en el año 2024 se han desarrollado 40 actuaciones con esta finalidad en la que han participado 672 personas.

En la foto podemos ver a un grupo de personas realizando actividades dentro de unas Jornadas realizadas desde Oficinas.



Además, durante 2024 se inició un proceso de colaboración con Voluntarios por Madrid lo que ha supuesto el paso de más de 46 personas voluntarias por el Centro de Acogida Temporal Mejía Lequerica, propiciando una mayor integración del dispositivo en nuestra ciudad y la posibilidad de que la ciudadanía madrileña colabore, de forma activa, en la acogida e integración de las personas inmigrantes solicitantes de protección internacional generando espacios en los que propiciar múltiples aprendizajes y mutuos intercambios.

Cabe señalar también el trabajo de prevención y mediación comunitaria que durante el año 2024 se ha venido realizando desde el Servicio para la Prevención de las Violencias Urbanas -PVU NEXUS. En este sentido procede destacar, la presencia del servicio en los espacios socio-comunitarios existentes en los 21 distritos orientados al trabajo preventivo con la población joven, así como la mediación y resolución de conflictos tendente a mejorar la convivencia vecinal en espacios abiertos. Si bien Esta intervención se encuentra presente en un territorio muy amplio (21 distritos con sus 131 barrios), la realidad ha hecho focalizar su intervención, en muchos casos, en puntos con actuaciones prioritarias (PAP), donde se ha trabajado con más intensidad por su demanda (Puente y Villa de Vallecas, zona Centro, Carabanchel, San Blas/Canillejas), en relación con otros distritos (Salamanca, Barajas, Fuencarral). Sin embargo, se continúa con el trabajo de observación en ruta, llegando a una cobertura total del territorio a finales del 2024.

Por último, durante este año, desde el Departamento de Convivencia e Integración se ha abierto una línea de trabajo de colaboración con agentes presentes en los territorios orientada a coordinar actuaciones conjuntas a realizar con la población objeto de actuación. Cabe destacar las vías y relaciones establecidas con la Brigada Provincial de Información, la Brigada Provincial de Participación Ciudadana y la Comisaría General de Extranjería y Fronteras. Igualmente, el Departamento ha desempeñado un papel activo en la Mesa de Religiones promovida por la Unidad de Diversidad de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid.

#### 14.1.5 Reflexiones finales

En este último apartado procede señalar algunos retos o líneas de futuro que, desde el Departamento de Convivencia e Integración, se consideran de importancia si se plantea la intervención que existen hoy en materia de inclusión de la población de origen inmigrante. Retos que, en gran medida, pasan por dejar de hacer políticas “solo para inmigrantes”, para incorporar las medidas de cohesión social, promoción de la convivencia y gestión de la diversidad dentro de un nuevo ciclo de políticas públicas universalistas.

⇒ Favorecer la plena integración de la Población de Origen Inmigrante del municipio de Madrid, garantizando su acceso a los distintos recursos municipales en igualdad de condiciones que el resto de la población.

⇒ Disponer y proporcionar información de calidad sobre la inmigración y la protección internacional, así como de distintos colectivos de personas de origen y/o

nacionalidad extranjera, para la reducción de incertidumbre en la toma de decisiones políticas de forma que, la intervención municipal, se adapte a la realidad social.

⇒ Impulsar el valor de la interculturalidad como principio de acción local transversal con la adecuación de políticas, servicios y actuaciones municipales.

⇒ Fomentar la presencia del Ayuntamiento de Madrid y, en concreto, de nuestra Área de Gobierno a través del Departamento, en redes y grupos de trabajo municipales, autonómicos, nacionales e internacionales relacionadas con las migraciones, la lucha contra el racismo, la xenofobia y otras formas conexas de intolerancia.

⇒ Contribuir a la sensibilización en materia de inmigración entre la ciudadanía de Madrid para garantizar el principio de no discriminación e igualdad de trato entre la población y conseguir una convivencia intercultural real.

## 14.2. POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL

### 14.2.1. Introducción y presentación

Este epígrafe engloba programas y actuaciones llevados a cabo por la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, promoviendo la atención específica e impulsando actuaciones para la inclusión social de personas sin hogar y otros colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social.

En concreto, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar desarrolla sus competencias a través de dos ejes principales de actuación: la prevención y la atención especializada centrada en la persona.

Las Personas Sin Hogar se caracterizan por la ausencia de alojamiento, desarraigo y problemáticas añadidas como adicciones y salud mental, por este motivo, se considera fundamental una línea de trabajo preventivo en coordinación con otras redes de atención y servicios comunitarios.

La atención especializada con Personas Sin Hogar se inicia desde la intervención a través de los Equipos de Calle del servicio "Madrid en Calle", quienes sirven de puente entre la situación de calle y los diferentes servicios comunitarios. Además, realizan una valoración previa para facilitar el acceso a los recursos específicos de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar, donde se iniciará un proceso de intervención y recuperación centrada en las necesidades y características específicas de cada persona.

Debido a las diversas situaciones en las que se encuentran las Personas Sin Hogar, se han desarrollado diferentes intervenciones generando espacios comunes con



otros servicios y departamentos del Ayuntamiento de Madrid, adaptación de los centros y creación de programas especializados para dar respuesta a cada situación.

Por último, se recogen las principales actuaciones relacionadas con el Pacto Regional por la Cañada Real Galiana.

#### 14.2.2. Visión

La actuación y visión del Departamento de prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar se enmarca en la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo 2022-2027 "Dignitas". Esta Estrategia impulsa los cambios introducidos en la Red municipal y aspira, fundamentalmente a la prevención y reducción del sinhogarismo en la ciudad de Madrid, a través de la actuación conjunta de todos los actores clave implicados en la atención a personas en situación de sinhogarismo.

Los principios orientadores que marcan las actuaciones de la Estrategia "Dignitas" son un enfoque de Derechos Humanos, el modelo centrado en la persona, una visión global de multiplicidad de factores que intervienen en la situación de sinhogarismo, la autonomía entendida como la valoración y reestructuración arquitectónica y de espacios, además de reforzar la metodología de trabajo en los diferentes recursos de atención, con el fin de favorecer procesos de autonomía facilitando la recuperación de proyectos personales y la vida independiente.

Sin olvidar la coexistencia de diversos enfoques y metodologías de intervención, integrando la dimensión de género, el enfoque intersectorial y la mirada específica de la población de origen inmigrante siendo estas cuestiones transversales en todas



las actuaciones; la cooperación e implicación de los actores clave, generando sinergias y acciones conjuntas para dar respuesta a diferentes situaciones y necesidades; así como la innovación social como motor de cambio, integrando nuevos enfoques, metodologías y respuestas al sinhogarismo.

En base a ello, el día 3 de diciembre de 2024 se presentó el segundo plan operativo anual (POA 2024) de la Estrategia "Dignitas", donde se plasma el trabajo realizado en los diferentes ejes temáticos y líneas de actuación realizados del 1 de noviembre de 2023 al 31 de octubre de 2024, con una duración de 12 meses.

*"COSIO" es la firma del artista Jesús García Fernández, vecino de Madrid en el programa Housing First, cuyo cuadro es la imagen de la Jornada "Nuevas Voces" en la que se presentó el Plan Operativo 2024 de la Estrategia "Dignitas" celebrada el día 3 de diciembre de 2024.*



### 14.2.3.Red municipal de atención a personas sin hogar

#### 14.2.3.1. Puerta Única de Entrada

La Puerta Única de Entrada (PUE) es el acceso, mediante derivación, a todos los recursos de alojamiento de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar, gestionando las plazas disponibles en dichos recursos y valorando cual es el recurso más adecuado a las necesidades de atención de cada persona. Así mismo, se gestionan tarjetas de día para dar cobertura a las necesidades básicas de aseo, ropa y alimentación y, además, son un apoyo a la intervención en calle para iniciar y/o mejorar la vinculación con los centros de acogida.

En el año 2024, desde la Puerta Única de Entrada se han realizado 2.143 valoraciones, de las cuales 261 se han recibido mediante atención directa desde el servicio, se ha realizado la gestión de 714 accesos a plazas de alojamiento de la Red de Personas Sin Hogar, 99 cambios de recursos dentro de la Red y 20 derivaciones a recursos externos.

#### 14.2.3.2. Centros de Atención a las Personas Sin Hogar

En la Red municipal de atención a las personas sin hogar, en el año 2024, se ha contado con seis Centros de Acogida, de los que se aportan tablas de datos.

A lo largo de este año 2024, desde el Departamento de prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar, junto a las direcciones y equipos de los centros, se ha valorado de una forma continuada las instalaciones y el funcionamiento para poder ofrecer una respuesta adecuada a las diferentes necesidades de las personas que atendemos en ellos.

Cabe destacar la continuidad de un trabajo en red ya consolidado, manteniéndose de forma mensual una reunión técnica de todos los servicios integrantes de la Red Municipal (Servicio Madrid en Calle y la red de centros y programas de alojamiento), con el objetivo de plantear una misma línea de intervención, adecuando cada uno de los centros a las necesidades y características de cada una de las personas usuarias y ofreciendo una atención integral y especializada dirigida al colectivo de personas sin hogar.



a) Centro de Acogida Municipal de San Isidro (CASI)

El CASI, recurso municipal de acogida ubicado en distrito Moncloa-Aravaca, es el dispositivo de mayor capacidad de la Red de Atención a las Personas sin Hogar, ya que dispone de 243 plazas de acogida, 60 plazas en centro de día y 25 plazas en pensiones o en viviendas compartidas. Además, cuenta con un equipo interdisciplinar con el objetivo de realizar una valoración e intervención especializada.

Dentro del centro se llevan a cabo el Programa dirigido a personas con problemas de salud mental grave y duradera en colaboración con el PRISEMI, el Programa de terapia ocupacional y el Programa socioeducativo y el Programa de Reducción del Daño.

| <b>Programa/Recurso/Actuación</b>                         |                                                  | <b>CENTRO DE ACOGIDA SAN ISIDRO (CASI)</b><br>Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid                                                                                        |             |                    |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| Población a la que se dirige:                             |                                                  | Personas sin hogar mayores de 18 años                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                    |
| Objetivo                                                  |                                                  | Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social                                                                                                                                           |             |                    |
| Número de <u>personas usuarias</u> 2024 (personas únicas) |                                                  | 562                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |                    |
| Tasa de cobertura (*)                                     |                                                  | 76,35%                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                    |
| Presupuesto en 2024                                       |                                                  | Gestión directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | % ejecutado | 100%               |
| Recurso web                                               | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos                       |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 25,44% mujeres y 74,56% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18-30 años: 8,72 %</li><li>○ 31-64 años: 87,72%</li><li>○ 65 o más: 3,56%</li></ul></li></ul> |             |                    |
| Principales indicadores de resultados                     |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de ocupación: 100 %</li><li>▪ Porcentaje de reducción del consumo de alcohol que han retomado el seguimiento sanitario: 57,14%</li></ul>                                                                                                                      |             |                    |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal



b) Centro de acogida y Centro de Día “LA ROSA”

Este recurso proporciona 35 plazas de alojamiento y de forma complementaria, prestaciones de Centro de Día con 30 plazas. El perfil de las personas que acceden a este recurso es el de aquellas que cuentan con mayor desarraigo. En el mismo se desarrollan los siguientes programas específicos: Programa de Atención a las Personas Sin Hogar con animales de compañía y Programa de Reducción del daño.

|                                                |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                            |                    |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------|
| Programa/Recurso/ Actuación                    |                                                                                                                                                                        | CENTRO ACOGIDA LA ROSA Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid                                                                                                                                                            |                                            |                    |
| Población a la que se dirige:                  |                                                                                                                                                                        | Personas sin hogar mayores de 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                            |                    |
| Objetivo                                       | Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                            |                    |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |                                                                                                                                                                        | 180                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Número de personas atendidas en el recurso |                    |
| Tasa de cobertura (*)                          |                                                                                                                                                                        | 81,08%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |                    |
| Presupuesto en 2024                            |                                                                                                                                                                        | 2.088.017,56 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | % ejecutado                                | 100%               |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>                                                                                                                       | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                            | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos            |                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 100% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 35 años: 20%</li><li>○ 36 a 45 años: 26,7%</li><li>○ 46 a 55 años: 32,8%</li><li>○ 56 a 64 años: 18,2%</li><li>○ 65 años o más: 2,3%</li></ul></li></ul> |                                            |                    |
| Principales indicadores de resultados          |                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de ocupación: 100%</li><li>▪ Número de participantes en actividades del centro: 158</li></ul>                                                                                                                                                                                                              |                                            |                    |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal

**c) Centro de acogida “PUERTA ABIERTA”.**

Este centro de baja exigencia cuenta con 130 plazas para atender a personas sin hogar en situación de un elevado deterioro por la situación de sinhogarismo en la que han vivido, facilita alojamiento a personas con dicho deterioro y/o que han gestionado la prestación de residencia de dependencia por discapacidad o de mayores y están a la espera de un recurso residencial definitivo o que no puedan acceder a ella por no cumplir con los requisitos oportunos, tales como documentación. Además, dispone de dos plazas en residencia de mayores para apoyar en el tránsito de acceso a recurso residencial. En este centro se llevan a cabo el Programa de Atención a Personas sin Hogar con animales de compañía, el Programa de Reducción de Daño y el Programa de Terapia Ocupacional.

|                                                       |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            |                    |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------|
| <b>Programa/Recurso/Actuación</b>                     |                                                  | <b>CENTRO DE ACOGIDA PUERTA ABIERTA</b><br>Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid                                                                                                                                                               |                                            |                    |
| <b>Población a la que se dirige:</b>                  |                                                  | Personas sin hogar mayores de 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                            |                    |
| <b>Objetivo</b>                                       |                                                  | Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social                                                                                                                                                                                                               |                                            |                    |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)</b> |                                                  | 187                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Número de personas atendidas en el recurso |                    |
| <b>Tasa de cobertura (*)</b>                          |                                                  | 90,33%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                            |                    |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                            |                                                  | 1.951.660,55 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>% ejecutado</b>                         | 100%               |
| <b>Recurso web</b>                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Redes sociales</b>                      | Dato no disponible |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 32,8% mujeres y 67,2% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad:<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 35 años: 1,6%</li><li>○ 36 a 45 años: 8,02%</li><li>○ 46 a 55 años: 18,71%</li><li>○ 56 a 64 años: 47,59%</li><li>○ 65 años o más: 24,08%</li></ul></li></ul> |                                            |                    |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Salida por acceso a recurso más adecuado: 34,4%</li><li>▪ Número de personas que participan en actividades del centro: 89</li></ul>                                                                                                                                                                                                          |                                            |                    |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal



d) CENTRO DE ACOGIDA “JUAN LUIS VIVES”

Este centro de acogida cuenta con 132 plazas para mujeres y hombres a las que hay que sumar 8 plazas en hostel/pensión. Se encuentra ubicado en el distrito de Vicálvaro y en él se proporciona atención a personas sin hogar, intervención específica y supervisión. Además, cuenta con 4 Unidades Convivenciales para dar alojamiento a colectivos más específicos, entre ellos, a jóvenes. Desde este centro también se facilita alojamiento a personas sin hogar con animales de compañía.

|                                                       |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                            |                    |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------|
| <b>Programa/Recurso/Actuación</b>                     |                                                  | <b>CENTRO DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES</b><br>Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid.                                                                                                                                                                                          |                                            |                    |
| <b>Población a la que se dirige:</b>                  |                                                  | Personas sin hogar mayores de 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                            |                    |
| <b>Objetivo</b>                                       |                                                  | Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social.                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                    |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)</b> |                                                  | 293                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Número de personas atendidas en el recurso |                    |
| <b>Tasa de cobertura (*)</b>                          |                                                  | 54,46%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                            |                    |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                            |                                                  | 2.423.550,22 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>% ejecutado</b>                         | 100%               |
| <b>Recurso web</b>                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | <b>Redes sociales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                            | Dato no disponible |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes de personas atendidas desagregadas por sexo: 76,4% hombres y 23,60% mujeres.</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 25 años: 26,6%</li><li>○ 26 a 35 años: 12,3%</li><li>○ 36 a 45 años: 16,3%</li><li>○ 46 a 55 años: 17,4%</li><li>○ 56 a 64 años: 23,2%</li><li>○ 65 años o más: 4,2%</li></ul></li></ul> |                                            |                    |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de personas que tienen salida a vida autónoma: 66,9%</li><li>▪ Número de participaciones en actividades del centro: 812</li></ul>                                                                                                                                                                                                                              |                                            |                    |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal



e) CENTRO DE ACOGIDA Y CENTRO DE DIA “BEATRIZ GALINDO”

Centro de la Red municipal de atención a las personas sin hogar dirigido en exclusiva a mujeres en situación de sinhogarismo, que cuenta con 35 plazas de alojamiento, 60 plazas de centro de día y 15 en alojamientos no institucionalizados (pensión “Las Galindas”). En él se facilita una atención especializada a mujeres en situación de grave exclusión que se encuentran en situación de calle y/o de otras mujeres atendidas en la Red de Atención a Personas Sin Hogar que requieran un abordaje flexible y de baja exigencia, prestando una atención especializada a aquellas que hayan sufrido o estén sufriendo violencia de género y/o problemas de adicción al alcohol u otras sustancias, a tales efectos cuenta con un Programa de Reducción de Daño.

| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                  | CENTRO DE ACOGIDA BEATRIZ GALINDO<br>Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid                                                                                                                                         |             |                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                                  | Mujeres sin hogar mayores de 18.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                    |
| Objetivo                                       |                                                  | Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social                                                                                                                                                                                   |             |                    |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | 91                                               | Número de personas atendidas en el recurso                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                    |
| Tasa de cobertura*                             |                                                  | 81,25%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                    |
| Presupuesto en 2024                            |                                                  | 2.348.076,34 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | % ejecutado | 100%               |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje desagregado por sexo: 100% mujeres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 25 años: 1%</li><li>○ 26 a 35 años: 5%</li><li>○ 36 a 45 años: 33%</li><li>○ 46 a 55 años: 28%</li><li>○ 56 a 64 años: 32%</li><li>○ 65 años o más: 1%</li></ul></li></ul> |             |                    |
| Principales indicadores de resultados          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Número de mujeres diferentes que han acudido a las asambleas del centro: 42</li><li>▪ Porcentaje de participantes en el programa de prevención, atención y recuperación de la Violencia de género (en adelante, VG): 72%</li></ul>                                                                               |             |                    |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal

**f) Centro de acogida Temporal “PEDRO MECA”**

En septiembre de 2024 se pone en marcha este centro de acogida, que supone un apoyo a la intervención de los equipos de calle del servicio “Madrid en Calle”, para ofrecer un alojamiento temporal y de tránsito a una plaza estable de los recursos de la Red Municipal de atención a las personas sin hogar. Cuenta con 32 plazas y 4 plazas individuales en pensión, este centro además cuenta con programa de mascotas y está ubicado en el mismo edificio que el servicio Madrid en calle, lo que supone una estrecha coordinación entre ambos servicios.

| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                  | <b>CENTRO DE ACOGIDA TEMPORAL PEDRO MECA</b><br><i>Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Madrid</i>                                                                                                                                     |             |                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                                  | Personas sin hogar mayores de 18.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                    |
| Objetivo                                       |                                                  | Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención para personas sin hogar, a la espera de plaza estable en recurso de la Red Municipal.                                                                                                                                                                                                                      |             |                    |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | 86                                               | Número de personas atendidas en el recurso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                    |
| Tasa de cobertura (*)                          |                                                  | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                    |
| Presupuesto en 2024                            |                                                  | 1.468.716,26 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | % ejecutado | 100%               |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje desagregado por sexo: 14% mujeres y 86% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 25 años: 8%</li><li>○ 26 a 35 años: 14%</li><li>○ 36 a 45 años: 13%</li><li>○ 46 a 55 años: 26%</li><li>○ 56 a 64 años: 31%</li><li>○ 65 años o más: 8%</li></ul></li></ul> |             |                    |
| Principales indicadores de resultados          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): 68%</li><li>▪ Porcentaje de personas que se mantienen en el centro a la espera de plaza estable: 100%</li></ul>                                                                                                                          |             |                    |

(\*) Se pone en funcionamiento en septiembre de 2024, no generando lista de espera



#### 14.2.3.3. Programas de alojamiento “No Institucionalizadores”

La Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar cuenta también con programas que intervienen con metodologías más innovadoras para dar respuesta a otras necesidades de atención a estas personas, formando parte de dicha Red y, en consecuencia, siendo partícipes del trabajo técnico anteriormente mencionado.

##### a) Programa para mujeres sin hogar “No Second Night”

El programa ofrece una atención específica a mujeres que, recientemente, han quedado en situación de calle, con el objetivo de que no tengan que permanecer en dicha situación, articulando una respuesta habitacional ágil, preventiva y alternativa a los Centros de Acogida de Atención a las Personas Sin Hogar.

|                                                |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Programa/Recurso/Actuación</b>              |                                                  | <b>Programa para mujeres sin hogar “No Second Night”</b><br>Alojamiento y atención especializada para cubrir las necesidades básicas y mejorar la inclusión social de mujeres vulnerables en situación de exclusión residencial del Municipio de Madrid                                                    |                    |
| Población a la que se dirige:                  |                                                  | Mujeres mayores de 18 años                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |
| Objetivo                                       |                                                  | Proporcionar alojamiento, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social desde la atención temprana a mujeres en situación de calle                                                                                                                                                           |                    |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | 108                                              | Número de personas atendidas en el recurso                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |
| Tasa de cobertura (*)                          | 88,52%                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |
| Presupuesto en 2024                            | 860.207,32 €                                     | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%               |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes desagregados por edad:<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 25 años: 5,5%</li><li>○ 26 a 35 años: 12%</li><li>○ 36 a 45 años: 15,7 %</li><li>○ 46 a 55 años: 39,8%</li><li>○ 56 a 64 años: 25 %</li><li>○ 65 años o más: 2%</li></ul></li></ul> |                    |
| Principales indicadores de resultados          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): 92,7%</li><li>▪ Número de participaciones en actividades del centro: 403</li></ul>                                                                                           |                    |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al recurso.



## b) Programa Construyendo Hogar

Se trata de un programa que implica, por una parte, acceso a recurso de alojamiento en vivienda unipersonal y paralelamente, se desarrolla un acompañamiento socioeducativo a la persona respetando su proceso hasta que adquiere un grado de autonomía que le permita mantenerse de forma autónoma sin más apoyo que los sistemas de protección normalizado o, bien, que acceda a otro recurso de alojamiento estable. Cuenta con 75 viviendas.

|                                                |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                            |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                  | <b>PROGRAMA CONSTRUYENDO HOGAR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            |
|                                                |                                                  | Acceso a vivienda con carácter estable para personas sin hogar. Se realiza un proceso de acompañamiento e intervención social.                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |
| Población a la que se dirige                   |                                                  | Personas sin hogar mayores de 18.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |
| Objetivo                                       |                                                  | Proporcionar alojamiento y acompañamiento a personas sin hogar, a través del modelo Housing First                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |                                                  | 95                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Número de personas atendidas en el recurso |
| Tasa de cobertura (*)                          |                                                  | 75,09%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                            |
| Presupuesto en 2024                            |                                                  | 2.063.373,55 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | % ejecutado 100%                           |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dato no disponible                         |
| Principales indicadores de procesos            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje desagregado por sexo: 25% mujeres y 75% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 25 años: 1%</li><li>○ 26 a 35 años: 0%</li><li>○ 36 a 45 años: 25 %</li><li>○ 46 a 55 años: 40%</li><li>○ 56 a 64 años: 26 %</li><li>○ 65 años o más: 9 %</li></ul></li></ul> |                                            |
| Principales indicadores de resultados          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes de personas que mantienen la vivienda elegida de manera estable: 98%</li><li>▪ Porcentaje de personas que tienen solicitada vivienda pública: 68%</li></ul>                                                                                                                                                          |                                            |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa Housing First



c) Programa Housing First “Hogares para la Autonomía”

Este programa sostiene los mismos principios de intervención que Housing First “Construyendo Hogar” y cuenta con 100 viviendas, de las cuales, 65 son viviendas conveniadas con la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS) y 35 viviendas del mercado libre.

| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                  | PROGRAMA HOGARES PARA LA AUTONOMÍA<br>Acceso a vivienda con carácter estable para personas sin hogar. Se realiza un proceso de acompañamiento e intervención social                                                                                                                                                                                 |                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                                  | Personas sin hogar mayores de 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |
| Objetivo                                       |                                                  | Proporcionar alojamiento y acompañamiento a personas sin hogar, a través del modelo Housing First                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | 104                                              | Número de personas atendidas en el recurso                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |
| Tasa de cobertura (*)                          | 76,75%                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
| Presupuesto en 2024                            | 1.662.383,24 euros                               | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%               |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje desagregado por sexo: 27% mujeres y 73% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 26 a 35 años: 1%</li><li>○ 36 a 45 años: 15,3%</li><li>○ 46 a 55 años: 35,6%</li><li>○ 56 a 64 años: 35,6%</li><li>○ 65 años o más: 12,5%</li></ul></li></ul> |                    |
| Principales indicadores de resultados          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de personas se mantiene en la vivienda elegida cumpliendo con los compromisos del programa: 85,2%</li><li>▪ El grado de satisfacción de las personas alojadas en el programa es de 9,21 sobre 10.</li></ul>                                                                                      |                    |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa Housing First

#### d) Programa “Housing Led”

Este Programa facilita 195 plazas de alojamiento, de las cuales 33 plazas son en alojamiento en hostales y/o pensiones y 162 plazas en pisos compartidos. El objetivo es recuperar proyectos personales ya iniciados por personas alojadas en los centros de la Red y que se encuentren en un proceso de desinstitucionalización o en situación de calle, generando nuevas oportunidades de inserción social para aquellas personas que asumen el compromiso de abandonar su situación de calle o bien iniciar un proceso estable de intervención en un contexto de alojamiento e intervención de carácter no institucionalizador.

| PROGRAMA HOUSING LED                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                |                    |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
| Programa/Recurso/Actuación                     | Acceso a vivienda con carácter estable para personas sin hogar. Se realiza un proceso de acompañamiento e intervención social                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                    |
| Población a la que se dirige                   | Personas sin hogar mayores de 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |                    |
| Objetivo                                       | Proporcionar alojamiento y acompañamiento a personas sin hogar, a través del modelo Housing Led.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |                    |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | 305 Número de personas atendidas en el recurso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                    |
| Tasa de cobertura(*)                           | 84,72%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |                    |
| Presupuesto en 2024                            | 1.928.582,74 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | % ejecutado    | 100 %              |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Redes sociales | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentajes desagregados por sexo: 17% mujeres y 83% hombres</li> <li>▪ Porcentajes desagregados por edad: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 18 a 25 años: 6%</li> <li>○ 26 a 35 años: 13%</li> <li>○ 36 a 45 años: 18%</li> <li>○ 46 a 55 años: 35%</li> <li>○ 56 a 64 años: 25%</li> <li>○ 65 años o más: 3%</li> </ul> </li> </ul> |                |                    |
| Principales indicadores de resultados          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): 57%</li> <li>▪ Número de personas que acceden a un trabajo formal: 46</li> </ul>                                                                                                                                                                       |                |                    |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa Housing Led.

e) **Programa A Tiempo.** Programa dirigido a jóvenes entre 18 y 25 años que se encuentren en situación de calle, con el objetivo de dar una respuesta preventiva a los procesos de deterioro que supone estar en calle. Cuenta con 40 plazas, 28 en pensiones y 12 en pisos compartidos.

|                                                       |                                                  |                                                                                                                                                                                       |                                            |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Programa/Recurso/Actuación</b>                     |                                                  | <b>PROGRAMA A TIEMPO</b><br>Alojamiento y atención especializada para cubrir las necesidades básicas y mejorar la inclusión social de jóvenes vulnerables del Municipio de Madrid.    |                                            |
| <b>Población a la que se dirige</b>                   |                                                  | Personas entre 18 y 25 años en situación de calle.                                                                                                                                    |                                            |
| <b>Objetivo</b>                                       |                                                  | Proporcionar alojamiento, atender, apoyar y acompañar a jóvenes en situación de exclusión residencial, para cubrir sus necesidades básicas y mejorar su inclusión social.             |                                            |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)</b> |                                                  | 68                                                                                                                                                                                    | Número de personas atendidas en el recurso |
| <b>Tasa de cobertura</b>                              |                                                  | 56,19%                                                                                                                                                                                |                                            |
| <b>Presupuesto en 2023</b>                            |                                                  | 1.122.756,07 euros                                                                                                                                                                    | % ejecutado 100%                           |
| <b>Recurso web</b>                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | <b>Redes sociales</b>                                                                                                                                                                 | Dato no disponible                         |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentajes desagregados por sexo: 14,7% mujeres y 85,3% hombres</li> <li>▪ Porcentajes desagregados por edad: 18 a 25 años: 100%</li> </ul> |                                            |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentaje de jóvenes alojados que mantiene empleo estable: 32,35%</li> <li>▪ Porcentaje de personas empadronadas: 97,2%</li> </ul>          |                                            |

#### 14.2.3.4. Otros programas, talleres y proyectos

##### a) Talleres para la Inserción Social y el acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado.

Talleres socioeducativos y formativos, acompañamiento sociolaboral y actividades de ocio, adaptadas a sus necesidades y capacidades, complementados con actividades favorecedoras de la participación para promover la inclusión social y laboral de personas sin hogar y/o en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

|                                                       |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                            |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Programa/Recurso/Actuación</b>                     |                                                  | <b>TALLERES PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y EL ACOMPAÑAMIENTO PARA EL APOYO AL EMPLEO PERSONALIZADO.</b><br>Promover itinerarios personalizados para la inclusión social y laboral de hombres y mujeres en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid                                                                                                                                                                                          |                                            |
| <b>Población a la que se dirige</b>                   |                                                  | Personas sin hogar mayores de 18 usuarias de recursos de la red municipal de atención a personas sin hogar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            |
| <b>Objetivo</b>                                       |                                                  | Inserción socio laboral de personas sin hogar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                            |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)</b> |                                                  | 169                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Número de personas atendidas en el recurso |
| <b>Tasa de cobertura</b>                              |                                                  | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                            |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                            |                                                  | 358.134,60 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | % ejecutado 100%                           |
| <b>Recurso web</b>                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | <b>Redes sociales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dato no disponible                         |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentajes desagregados por género: 64,50% de hombres y 35,50% mujeres</li> <li>▪ Porcentajes desagregados por edad <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 18 a 25 años: 4,73%</li> <li>○ 26 a 35 años: 15,98%</li> <li>○ 36 a 45 años: 19,53%</li> <li>○ 46 a 55 años: 34,32%</li> <li>○ 56 a 64 años: 23,08%</li> <li>○ 65 años o más: 1,18%</li> <li>○ Desconocida: 1,18%</li> </ul> </li> </ul> |                                            |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de talleres realizados: 22</li> <li>▪ Número de planes individuales de acompañamiento laboral: 75</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                            |



#### 14.2.3.5. Servicio Madrid en Calle

Los Equipos de Calle conforman, junto a la Puerta Única de Entrada (PUE), el servicio “Madrid en Calle”. Los Equipos de Calle realizan prospecciones y recorren los distritos de la ciudad de Madrid para detectar a personas que se encuentren en situación de calle, y realizar intervención social con ellas, generando una vinculación con el objetivo de poder ofrecer un recurso residencial y ser el nexo con los recursos comunitarios, para salir de la situación de calle.

|                                                       |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                            |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Programa/Recurso/Actuación</b>                     |                                                  | <b>SERVICIO “MADRID EN CALLE”</b><br>Servicio de detección, vinculación, valoración e intervención con personas sin hogar que se encuentran en situación de calle a través de los equipos de calle                                                                                                                                                                                                                                             |                                            |
| <b>Población a la que se dirige:</b>                  |                                                  | Personas Sin Hogar en situación de calle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            |
| <b>Objetivo</b>                                       |                                                  | Proporcionar atención integral a las personas sin hogar que se encuentran en calle en el municipio de Madrid a través de la intervención de los equipos de calle con el apoyo de psicólogas, mediadoras interculturales y un asesor jurídico.                                                                                                                                                                                                  |                                            |
| <b>Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas)</b> |                                                  | 2.171                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Número de personas atendidas en el recurso |
| <b>Tasa de cobertura</b>                              |                                                  | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |
| <b>Presupuesto en 2024</b>                            |                                                  | 2.154.863,00 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>% ejecutado</b> 100%                    |
| <b>Recurso web</b>                                    | <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> | <b>Redes sociales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dato no disponible                         |
| <b>Principales indicadores de procesos</b>            |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 86,19% de hombres y 13,81% de mujeres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 25 años: 7,5%</li><li>○ 26 a 35 años: 15%</li><li>○ 36 a 45 años: 23,9%</li><li>○ 46 a 55 años: 28,4%</li><li>○ 56 a 64 años: 15%</li><li>○ 65 años o más: 6,4%</li><li>○ Se desconoce: 3,8%</li></ul></li></ul> |                                            |
| <b>Principales indicadores de resultados</b>          |                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje de personas en calle que acceden a los recursos de alojamiento de la Red municipal: 48,1%</li><li>▪ Número de personas en calle empadronadas: 594</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                 |                                            |

#### 14.2.3.6. Programas Subvencionados por el Ayuntamiento de Madrid

##### **a) Disposición de Plazas Residenciales para Personas Mayores sin recursos económicos derivados desde los centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar**

Este recurso posibilita proporcionar un centro residencial estable a un perfil específico de la población Personas Sin Hogar, de 60 a 65 años, “ancianos prematuros” y carentes de recursos económicos y sociales. La ausencia de recursos económicos impide su acceso a cualquier recurso pagado por ellos mismos y su edad a los recursos residenciales públicos.

| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                                          | Plazas Residenciales para Personas Mayores sin recursos económicos derivados desde los centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar                                                                                                                                       |                                            |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                                                          | Personas sin hogar mayores de 60 años                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |
| Objetivo                                       |                                                                          | Proporcionar atención integral a personas mayores sin recursos económicos en situación de calle provenientes de la Red de Atención a Personas sin Hogar.                                                                                                                        |                                            |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |                                                                          | 47                                                                                                                                                                                                                                                                              | Número de personas atendidas en el recurso |
| Tasa de cobertura(*)                           | 100%                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                            |
| Presupuesto en 2024                            | 327.000 euros                                                            | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100%                                       |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.mensajerosdelapaz.com">www.mensajerosdelapaz.com</a> | Redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dato no disponible                         |
| Principales indicadores de procesos            |                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentajes desagregados por sexo: 25,53% mujeres y 74,47% hombres</li> <li>▪ Porcentajes desagregados por edad: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 56 a 64 años: 17,02%</li> <li>○ 65 años o más: 82,98%</li> </ul> </li> </ul> |                                            |
| Principales indicadores de resultados          |                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentajes por consecución de objetivos (mantenimiento en el programa/acceso a plaza normalizada): 4,25%</li> </ul>                                                                                                                   |                                            |

(\*) Tasa de ocupación en 2024 facilitada por la entidad

##### **b) Programa de Atención a Personas Sin Hogar en los centros de la Red Social de la ciudad de Madrid**

Este programa contribuye al mantenimiento de una Red Mixta de Centros y Servicios de atención a personas sin hogar, conformada por el conjunto de centros de la Red Municipal y de los centros que dependen de las entidades sociales que conforman la Red FACIAM en la ciudad de Madrid. Esto permite una optimización de los recursos sociales que proporcionan atención a este sector de población en la ciudad de Madrid, para la cobertura de las necesidades básicas y la intervención social. Dentro de la red FACIAM se desarrolla un programa dirigido a población joven entre 18 y 28 años en situación de calle, denominado IMPULSA.





| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                      | Programa de Atención a Personas Sin Hogar en los centros de la Red Social de la ciudad de Madrid                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |  |                    |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|--------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                                      | Personas sin hogar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            |  |                    |
| Objetivo                                       |                                                      | Complementar la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            |  |                    |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |                                                      | 5.129                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Número de personas atendidas en el recurso |  |                    |
| Tasa de cobertura*                             | 60,2%                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                            |  |                    |
| Presupuesto en 2024                            | 2.385.000 euros                                      | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100%                                       |  |                    |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.faci.am.org">www.faci.am.org</a> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Redes sociales                             |  | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos            |                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes desagregados por sexo: 32% mujeres y 68% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 25 años: 24,2%</li><li>○ 26 a 35 años: 20,6%</li><li>○ 36 a 45 años: 13,77%</li><li>○ 46 a 55 años: 15,4%</li><li>○ 56 a 64 años: 18,2%</li><li>○ 65 años o más: 7,83%</li></ul></li></ul> |                                            |  |                    |
| Principales indicadores de resultados          |                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentaje por consecución de objetivos marcados en los itinerarios individuales: 74.07%</li><li>▪ Porcentaje de jóvenes en itinerarios de empleo que estando en situación regular acceden a un empleo: 82.7%</li></ul>                                                                                                                         |                                            |  |                    |

(\*) Tasa de cobertura sobre la demanda recibida en 2024 facilitada por la entidad

**c) Programa de acompañamiento social a personas y/o familias en exclusión social, Fundación Social Hijas de la Caridad**

La finalidad de este programa subvencionado es posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación de las personas sin hogar y otras personas en situación de riesgo o exclusión social y promover su integración, a través de la atención, orientación, información y derivación, así como desde los distintos talleres y servicios.

| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Programa de acompañamiento social a personas y/o familias en exclusión, Fundación Social Hijas de la Caridad                                                                       |      |                    |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Personas sin hogar                                                                                                                                                                 |      |                    |
| Objetivo                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Facilitar alternativas de acogida, alojamiento, rehabilitación psicosocial, empleabilidad, ocio y tiempo libre y conexión con la comunidad a personas en riesgo o exclusión social |      |                    |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1.124                                                                                                                                                                              |      |                    |
| Tasa de cobertura                              | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                    |      |                    |
| Presupuesto en 2024                            | 1.509.000 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                      | % ejecutado                                                                                                                                                                        | 100% |                    |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.fshijasdelacaridad.org">www.fshijasdelacaridad.org</a>                                                                                                                                                                                                                           | Redes sociales                                                                                                                                                                     |      | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos            | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes desagregados por sexo: 29,62% mujeres y 70,38% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 30 años: 30,18%</li><li>○ 31 a 64 años: 66,42%</li><li>○ 65 años o más: 3,07%</li></ul></li></ul> |                                                                                                                                                                                    |      |                    |
| Principales indicadores de resultados          | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes por consecución de objetivos marcados en los itinerarios individuales: 78,57 %</li></ul>                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                    |      |                    |

(\*) Tasa de ocupación en 2024 facilitada por la entidad

**d) Programa de Atención social, ropero, talleres y comedor de personas en situación de exclusión social en Madrid, en el centro integrado Santiago Masarnau**

Este programa posibilita la cobertura de necesidades básicas de alimentación a personas sin hogar y otras personas en situación de exclusión social, a través de un comedor social y de reparto de alimentos. Además, disponen de ropero y talleres formativos para la inserción laboral de las personas atendidas.

|                                                |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                            |      |                    |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------|--------------------|
| Programa/Recurso/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 en situación de necesidad por carencia de ingresos económicos o ingresos insuficientes.                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                            |      |                    |
| Objetivo                                       |                                              | Favorecer la atención de personas en situación de exclusión social o riesgo de esta                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            |      |                    |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |                                              | 1.176                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Número de personas atendidas en el recurso |      |                    |
| Tasa de cobertura                              |                                              | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                            |      |                    |
| Presupuesto en 2024                            |                                              | 31.000 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | % ejecutado                                | 100% |                    |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.ssvp.es">www.ssvp.es</a> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Redes sociales                             |      | Dato no disponible |
| Principales indicadores de procesos            |                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes desagregados por sexo: 25% mujeres y 75% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 25 años: 2%</li><li>○ 26 a 35 años: 9%</li><li>○ 36 a 45 años: 16%</li><li>○ 46 a 55 años: 29%</li><li>○ 56 a 64 años: 31%</li><li>○ 65 años o más: 13%</li></ul></li></ul> |                                            |      |                    |
| Principales indicadores de resultados          |                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes de participación en actividades y talleres formativos para la capacitación laboral con relación a la meta estimada: 188%</li><li>▪ Porcentajes de raciones servidas en el servicio de comedor al año en relación con la meta estimada: 117%</li></ul>                                                                |                                            |      |                    |

(\*) Tasa de ocupación en 2024 facilitada por la entidad

**e) Centro de Día para Personas sin Hogar**

Centro de Día para Personas sin Hogar que complementa las actuaciones de la Red municipal de Personas sin Hogar y tiene como finalidad ofrecer a estas personas un espacio de referencia para la cobertura de necesidades básicas de alimentación, higiene personal, apoyo psicosocial, alojamiento y otras, a través de una intervención psicosocial individual y grupal.



| Programa/Recurso/Actuación                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR      |                                         |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Población a la que se dirige:                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Personas sin hogar                         |                                         |
| Objetivo                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Cobertura de necesidades básicas           |                                         |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | 176                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Número de personas atendidas en el recurso |                                         |
| Tasa de cobertura*                             | 54,32%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                            |                                         |
| Presupuesto en 2024                            | 290.000 euros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | % ejecutado                                | 100%                                    |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.asociacionrealidades.org">www.asociacionrealidades.org</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Redes sociales                             | @realidadesONG<br>@asociacionrealidades |
| Principales indicadores de procesos            | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Porcentajes desagregados por sexo: 19% mujeres y 81% hombres</li><li>▪ Porcentajes desagregados por edad<ul style="list-style-type: none"><li>○ 18 a 25 años: 6%</li><li>○ 26 a 35 años: 21%</li><li>○ 36 a 45 años: 27%</li><li>○ 46 a 55 años: 25%</li><li>○ 56 a 64 años: 15%</li><li>○ 65 años o más: 6%</li></ul></li></ul> |                                            |                                         |
| Principales indicadores de resultados          | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Consecución de objetivos: 100%</li><li>▪ Número de personas participantes en actividades del centro: 137</li></ul>                                                                                                                                                                                                               |                                            |                                         |

(\*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al recurso

#### 14.2.3.7. Programas de Colaboración con el Ayuntamiento de Madrid

- Raíces: Inclusión social de jóvenes en calle:** Colaboración para facilitar alojamiento en tres de las Unidades Convivenciales del Centro de Acogida “Juan Luis Vives” (18 plazas) a jóvenes residentes en situación de calle y vulnerabilidad extrema en la ciudad de Madrid, con edades comprendidas entre los 18 y 25 años, que se encuentren en un proceso de inserción laboral promovido por Fundación Raíces.
- Programa de apoyo de la Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl:** implica la prestación de diversos servicios de carácter asistencial y básicos que apoyan, complementan y refuerzan las actuaciones asistenciales que se proporcionan en el centro municipal de acogida para personas sin hogar “SAN ISIDRO”.
- Proyecto de Inserción Socio Laboral** (Mentoring for a Job) con la Fundación Desarrollo y Asistencia, con el objetivo de favorecer el acceso al empleo a personas que se encuentran en la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

#### 14.2.3.8. Convocatoria Pública de Subvenciones a Entidades e Instituciones de carácter social sin ánimo de lucro

La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que complementen las competencias y actividades municipales de la

Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico 2022-2024, en el marco de dos líneas de actuación y por un importe de 350.000€.

En el año 2024, se han concedido subvenciones a 24 entidades, 14 por la Línea de actuación de Inclusión Social de Colectivos Vulnerables y 10 por la Línea de actuación de Personas Sin Hogar.

#### 14.2.3.9. Foro Técnico de Personas sin hogar

El Foro Técnico Local sobre las Personas sin Hogar en Madrid es un órgano colegiado sin personalidad jurídica propia, integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid, de otras Administraciones Públicas, de organizaciones representativas de intereses sociales y personal experto en las materias correspondientes. Dicho Foro tiene como finalidad, proponer la realización de estudios e informes periódicos y difundir sus resultados, impulsar medidas para una mejora en las intervenciones sociales en el ámbito de la atención a Personas sin Hogar, realizar propuestas para la mejora de la red asistencial a este grupo social y generar y articular medidas de sensibilización social que favorezcan las actitudes sociales de acogida y aceptación de las Personas sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid. A lo largo del año 2024, se han convocado dos reuniones plenarias. Además, se han iniciado dos grupos de trabajo alineados con el Eje 2 y 4 de la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo "Dignitas", con relación a la adaptación de recursos y metodologías de intervención y favorecer acciones de sensibilización.

#### 14.2.4. Acciones preventivas

Se ha trabajado en el año 2024 en la línea de evitar el inicio de procesos de exclusión severa que puedan derivar en trayectorias de sinhogarismo, en coordinación con otras áreas municipales y llevándose a cabo las líneas de actuación del eje 1 de la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo, recogidas en el Plan Operativo Anual 2024, prevención y atención temprana. Llevándose a cabo a través de la coordinación y participación en diferentes espacios de trabajo conjunto con otras áreas municipales y servicios, la participación en espacios comunitarios y el desarrollo de diferentes actuaciones de sensibilización.

#### 14.2.5. Reflexiones futuras

El futuro de la atención a las personas sin hogar igualmente viene marcado por los ejes en los que se articula la Estrategia Dignitas, en las materias de prevención y atención temprana, adaptación de recursos y de metodologías de intervención; empoderamiento, autonomía y participación; y conocimiento, sensibilización e innovación social y las actuaciones recogidas en cada una de las actuaciones que buscan dar respuesta a los objetivos que se persiguen con ellas.

#### 14.2.6. Actuaciones en Cañada Real

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.

Conforme al Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad”, en el ámbito de la Cañada Real Galiana, corresponde a la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo intercambiar información y establecer relaciones de colaboración con el Comisionado de la Comunidad de Madrid para la Cañada Real Galiana y con el resto de Administraciones públicas y entidades que intervienen en esta zona, así como favorecer cauces de coordinación con las diferentes áreas y servicios municipales implicados e impulsar proyectos en el marco de los objetivos y compromisos del Pacto Regional por la Cañada Real Galiana y contribuir al adecuado desarrollo de los procesos de realojo que se pongan en marcha. A tal efecto, esta Dirección General cuenta con el equipo del Comisionado del Ayuntamiento de Madrid para la Cañada Real formado por tres Consejeros Técnicos.

Durante el año 2024, las principales actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo en este ámbito 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.
- Participación directa en los órganos vinculados al Pacto Regional para la Cañada Real: Comité Ejecutivo, Comisiones de Trabajo, Asamblea General y Mesas de Trabajo.



- Participación activa en diferentes espacios relacionados con Cañada Real como la Comisión de Trabajo para Realojos en la Cañada Real promovida por la Delegación del Gobierno en Madrid, Mesa por la Educación de Cañada Real, Mesa de Empleo de la Cañada Real, Mesa de Protección y Bienestar Animal de Cañada Real, Grupos de trabajo de género, salud, educación e intervención social y reuniones de las redes de entidades, entre otros, así como colaboración y presencia en jornadas comunitarias dedicadas especialmente a la población infantil, tales como el Día de la Infancia, la Cabalgata de Reyes o los Carnavales.
- Colaboración y coordinación con otras Área de Gobierno y Organismos del Ayuntamiento de Madrid en la realización de actuaciones en Cañada Real, especialmente, con la Dirección General de Edificación (Servicio de Disciplina Urbanística), Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, Policía Municipal, Madrid Salud, 21 Distritos y Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo.
- En materia de realojos:
  - Seguimiento del Convenio de 17 de diciembre de 2021 (BOCM núm. 7 de 10 de enero) suscrito entre la Comunidad de Madrid, a través de la Agencia de Vivienda Social, y el Ayuntamiento de Madrid, según la redacción dado al mismo por la Adenda de modificación de 11 de septiembre de 2023 (BOCM núm. 229 de 26 de septiembre), a través del cual se está llevando a cabo el realojo de las personas y/o familias residentes en el Sector 6 de Cañada Real, en el tramo comprendido entre la intersección con la carretera de circunvalación de acceso a la incineradora de Valdemingómez, (parcelas 126 y 79 I), hasta las parcelas 102 letras E y F y 71, ambas incluidas), en el término municipal de Madrid (distrito de Villa de Vallecas). En ejecución este Convenio a lo largo del año 2024 se ha entregado vivienda a 28 familias.
  - Dirección del programa de acompañamiento social dirigido a las familias de la Cañada Real que participen en un proceso de realojo con el objetivo de garantizar una adecuada integración de estas familias con su nuevo entorno y apoyar la actuación de la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo.
- Gestión del Centro Socio-Comunitario "Cañada Real" ubicado en el Sector 5 de la Cañada Real
- Convenio con Cáritas Diocesana de Madrid a través del cual se instrumenta una subvención nominativa por un importe de 300.000 euros para el desarrollo del programa "Financiar la adopción de medidas para paliar las situaciones de emergencia social que pudieran derivarse de los problemas de suministro eléctrico en Cañada Real". A través de este proyecto se pretende garantizar la cobertura de las necesidades básicas de higiene, alojamiento y alimentación, favorecer unas condiciones mínimas de iluminación que permitan la continuidad en los estudios de los jóvenes y menores y contribuir a la mejora de las

condiciones higiénico-sanitarias mediante la aportación de recursos (leña, bombonas de butano, gasolina y lavandería).

A lo largo de 2024 a través de los diferentes recursos planteados por este proyecto se han atendido en total a 367 familias del sector 6. En concreto, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Reparto de 95.000 Kg de leña.
  - Entrega de 8.250 bombonas de butano.
  - Distribuidas 1.175 tarjetas para la adquisición de gasolina para generadores.
  - Servicio de lavandería a domicilio, habiéndose realizado un total de 1.081 coladas.
- Programa de Atención Social y mediación a través de mediadores/as en la Cañada Real: Proyecto que tiene como finalidad principal la atención social a la población de Cañada Real a través de mediadores/as interculturales y educadoras, interviniendo con menores a través de actuaciones de refuerzo socioeducativo en el territorio, intervención en rutas escolares y centros educativos con hombres y mujeres a través de intervención grupal e individual en diferentes ámbitos, (salud, formación, convivencia) y formación de mediadores/as vecinos de Cañada Real.

| Programa/Recurso/Actuación                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Atención Social y mediación a través de mediadores/as interculturales en Cañada Real                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                           |                                                                                                                     |  |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Población a la que se dirige:              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Población residente en Cañada Real Galiana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                           |                                                                                                                     |  |
| Objetivo                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | La formación y promoción de mediadores y mediadoras interculturales, la atención social de la población de Cañada Real y de agrupamientos urbanos en la Ciudad de Madrid, para mejorar en diferentes ámbitos la calidad de vida de niños/as, adolescentes y sus familias en situación de extrema vulnerabilidad, residentes en el sector 6 de Cañada Real a través de educadoras y mediadores/as interculturales. |                                                                                           |                                                                                                                     |  |
| Número de personas usuarias en 2024        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 776 personas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Definición de personas usuarias                                                           | Personas atendidas en el proyecto (beneficiarios directos)                                                          |  |
| Número de beneficiarios indirectos en 2024 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 288 personas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Definición de beneficiarios indirectos                                                    | Personas del entorno familiar y comunitario que se han beneficiado de la participación de los usuarios del proyecto |  |
| Tasa de cobertura sobre demanda recibida   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100 % (*)                                                                                 |                                                                                                                     |  |
| Plazas ofertadas en 2024                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | No se establece nº de plazas                                                              |                                                                                                                     |  |
| Presupuesto en 2024                        | 176.412 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | % ejecución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100 %                                                                                     |                                                                                                                     |  |
| Recurso web                                | <a href="https://asociacionbarro.org.es/">https://asociacionbarro.org.es/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                      | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="https://www.facebook.com/357899091641">https://www.facebook.com/357899091641</a> |                                                                                                                     |  |
| Principales indicadores de procesos        | <ul style="list-style-type: none"><li>N.º de Intervenciones en centros educativos: 441</li><li>Nº de visitas a domicilio realizadas: 101 visitas</li><li>Nº de atenciones sociales, telemáticas y acompañamiento: 106 atenciones</li></ul>                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                                                                                                                     |  |
| Principales indicadores de resultados      | <ul style="list-style-type: none"><li>Nº de NNA participando en actividad de refuerzo educativo/ocio: 50</li><li>27 niños/adolescentes y 23 niñas/adolescentes</li><li>Nº de familias beneficiadas por visitas y atenciones: 65 familias</li><li>Nº de participantes en el curso de mediación intercultural: 15 (12 mujeres y 3 hombres)</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                                                                                                                     |  |

(\*) No hay lista de espera de acceso al programa.





# BLOQUE XV. IGUALDAD Y DIVERSIDAD

[ÍNDICE](#)

## BLOQUE XV. IGUALDAD Y DIVERSIDAD

---

### 15.1. IGUALDAD

- 15.1.1. Red municipal de Espacios de Igualdad
  - 15.1.1.1. Servicio de apoyo Individualizado
  - 15.1.1.2. Actividades de carácter grupal
  - 15.1.1.3. Actividades de carácter comunitario y en red con otras entidades y asociaciones
  - 15.1.1.4. Línea de actuación para el empoderamiento de las mujeres
  - 15.1.1.5. Línea de actuación de sensibilización y concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad de género
  - 15.1.1.6. Línea de actuación para la prevención, detección y reparación de la violencia de género
  - 15.1.1.7. Participación en planes sectoriales del Área de Gobierno
  - 15.1.1.8. Otras actividades vinculadas con la coordinación de la Red de Espacios de Igualdad
- 15.1.2. Campañas de sensibilización y conmemoración
  - 15.1.2.1. Subvenciones para la promoción de la igualdad y no discriminación
  - 15.1.2.2. Subvenciones de concurrencia competitiva de promoción de la igualdad y no discriminación
  - 15.1.2.3. Subvenciones nominativas para la promoción de la igualdad y no discriminación

### 15.2. DIVERSIDAD

- 15.2.1. Actuaciones dirigidas a la población LGTBI
  - 15.2.1.1. Subvenciones a la iniciativa social
  - 15.2.1.2. Servicio de atención a víctimas de la LGTBIfobia
  - 15.2.1.3. Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia
  - 15.2.1.4. Actividades de sensibilización y conmemoración
- 15.2.2. Actuaciones dirigidas a la población gitana
  - 15.2.2.1. Subvenciones a la iniciativa social
  - 15.2.2.2. Mesa de Mujeres Gitanas por la Igualdad
  - 15.2.2.3. Actividades de sensibilización y conmemoración

## BLOQUE XV: IGUALDAD Y DIVERSIDAD

---

### 15.1. IGUALDAD

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género está facultada para dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención frente a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual y por pertenencia a otras etnias, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal.

De forma específica, en materia de igualdad y no discriminación, tiene las competencias de:

- a. Impulsar y desarrollar programas y medidas tendentes a eliminar las situaciones de desigualdad y desventaja de las mujeres, a visibilizar las brechas de género, y a promover el empoderamiento y la participación social de las mujeres;
- b. Dirigir, organizar y programar la Red de Espacios de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid.
- c. Promover, impulsar y desarrollar programas y medidas para erradicar todas las formas de discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o por pertenencia a otras etnias.

Asimismo, la Dirección General, en materia de igualdad y no discriminación, tiene la competencia de promover y desarrollar acciones de información, sensibilización, prevención y educación; así como la de impulsar y fomentar proyectos complementarios de programas municipales, promovidos por el tejido asociativo o entidades sociales.

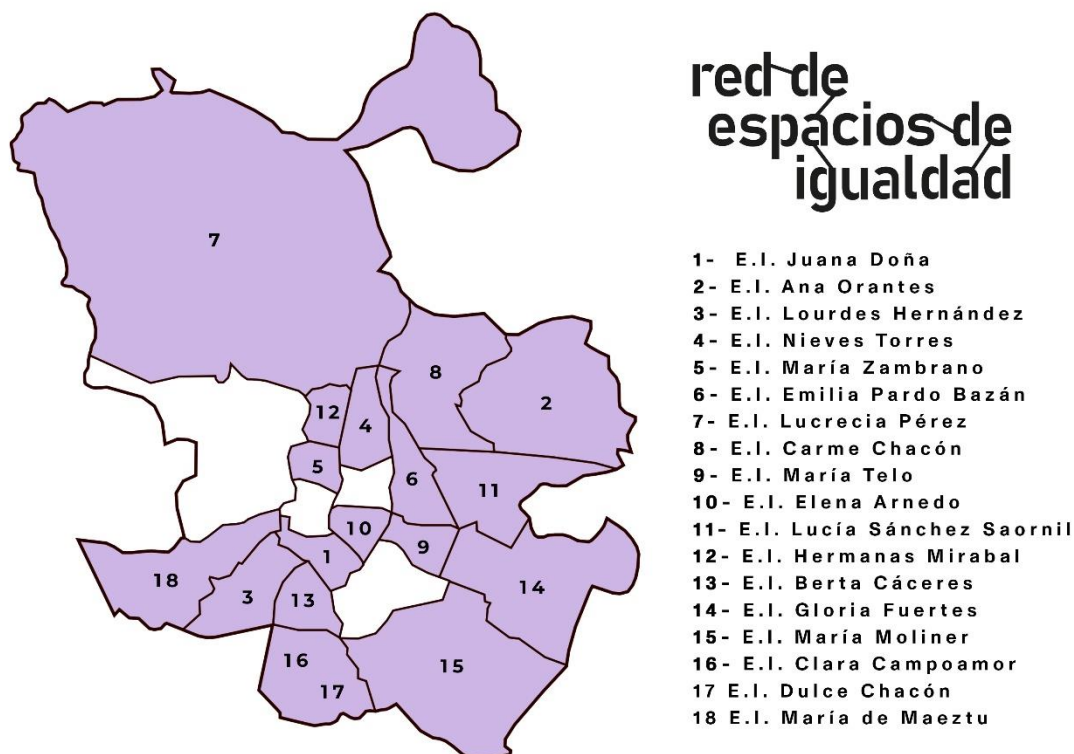
Para dar respuesta a dichos objetivos y competencias, durante 2024 se han desarrollado las siguientes líneas de trabajo, que se detallan en los correspondientes apartados:

- Desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad.
- Campañas y actividades institucionales de sensibilización y concienciación.
- Apoyo a proyectos complementarios en igualdad y no discriminación promovidos por el tejido asociativo a través de subvenciones.

#### 15.1.1.Red Municipal de Espacios de Igualdad

El desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista se articula de forma principal a través de la [Red Municipal de](#)

Espacios de Igualdad. Así, la red cuenta con un total de 18 Espacios de Igualdad en 17 distritos de la ciudad.



Los Espacios de Igualdad son recursos públicos municipales dirigidos a toda la ciudadanía de Madrid y tienen como objetivo principal “Avanzar en el impulso de la Igualdad entre mujeres y hombres”. En este contexto, la Red Municipal de Espacios de Igualdad es el principal recurso para el desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad en la ciudad de Madrid.

Los objetivos específicos de la Red de Espacios de Igualdad son los siguientes:

- Impulsar del empoderamiento personal y colectivo de las mujeres a través del desarrollo de su conciencia de género, autoestima y autonomía.
- Promover 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 el respeto a la diversidad sexual y otras entre la ciudadanía, como impulso para la transformación social.
- Fomentar la autonomía económica de las mujeres facilitando procesos de formación y desarrollo de habilidades que permitan su integración en el mercado laboral.
- 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 para promover la igualdad y la prevención de la violencia de género.

Estos objetivos se consiguen a través de tres grandes líneas de actuación:

- 1) El empoderamiento individual y colectivo de las mujeres para lograr una posición de equidad social.
- 2) La sensibilización y concienciación a la población madrileña sobre la necesidad de construir y avanzar una sociedad en igualdad y libre de violencia machista.
- 3) La prevención, detección y reparación frente a la violencia machista.

El trabajo en estas tres líneas se desarrolla mediante actividades en los propios Espacios de Igualdad y otras realizadas en el territorio, interrelacionadas y coordinadas entre sí, para conseguir los objetivos o cambios esperados. Asimismo, se desarrollan desde tres niveles de intervención: individual, grupal y comunitario.

El trabajo efectuado dentro de los Espacios de Igualdad se concreta en:

- servicios de apoyo individualizado en tres áreas: psicológica, jurídica y de desarrollo profesional.
- actividades de carácter grupal.
- reserva de aulas disponibles para promover la participación de entidades asociativas, vecinales, etc.

El trabajo en el territorio se concreta en:

- Trabajo en red con el tejido social de los distritos para fortalecer procesos de sensibilización/concienciación sobre la igualdad de género y prevención de la violencia machista.
- Coordinación con profesionales y recursos públicos para promover un abordaje integral en el proceso de empoderamiento de las mujeres.

Durante 2024, como una medida para facilitar la participación de la ciudadanía en los Espacios de Igualdad, se ha incorporado un nuevo servicio: los espacios de recreo infantil. En ellos se atiende a las hijas e hijos de personas usuarias durante el tiempo de atención individual o de duración del taller grupal al que se inscriban los progenitores. Dicho servicio se ha puesto en marcha en 4 Espacios de Igualdad: Hermanas Mirabal en Tetuán; Dulce Chacón en Villaverde; María Zambrano en Chamberí y María de Maeztu, en Latina.

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 tienen atención mañana y tarde.

Cuentan con equipos de profesionales cualificados e interdisciplinares para la atención psicológica, jurídica y de desarrollo profesional y formativo, así como con profesionales de dinamización social para la realización de actividades grupales de empoderamiento de las mujeres y sensibilización a la ciudadanía y para la atención a menores en los espacios de recreo.

En la Red de Espacios de Igualdad de la Ciudad de Madrid durante el año 2024 se ha intervenido desde los distintos niveles (individual, grupal y comunitario) con un total de **14.050 personas** de las cuales 13.583 son mujeres, 453 son hombres y 14 optan por no contestar a la pregunta sobre esta variable. Este dato es algo inferior al obtenido de la intervención realizada en el año 2023 (14.912 personas, de las cuales 14.362 fueron mujeres, 545 hombres y 5 personas que optan por no contestar a la pregunta sobre esta variable).

Cabe destacar que en 2024 se ha abierto expediente a 8.722 nuevas personas (8.365 mujeres, 346 hombres y 11 personas que no contestan a la variable), dato especialmente relevante al reflejar que en los Espacios de Igualdad la participación mayoritaria es de personas que acuden por primera vez a este servicio, en gran parte recomendadas por otras personas participantes, derivadas de otros recursos con los que se mantiene intervención comunitaria y a la difusión realizada por la Red de Espacios de Igualdad, pero también da cuenta de un porcentaje importante de personas que están realizando procesos de intervención.

#### 15.1.1.1. Servicio de apoyo individualizado

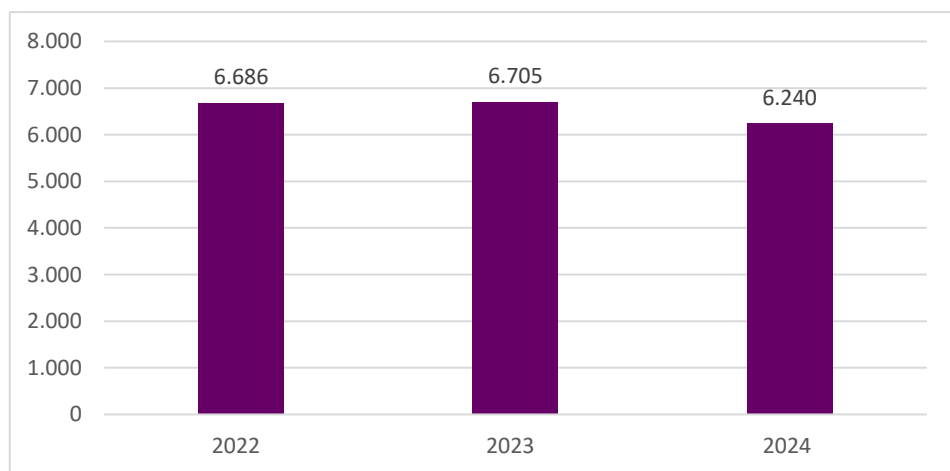
La Red de Espacios de Igualdad presta un **servicio de apoyo individualizado**, dirigido a mujeres en toda su diversidad, que se lleva a cabo desde las siguientes áreas de actuación:

- **Área psicológica:** ofrece atención psicológica en el marco de los malestares de género con el fin de dotar de estrategias para afrontarlos y mejorar su bienestar.
- **Área jurídica:** ofrece apoyo y asesoramiento legal en materia civil, laboral, de extranjería y, especialmente, en todo lo relacionado con la violencia machista.
- **Área de desarrollo profesional:** dirigida a potenciar las capacidades individuales, las competencias y habilidades sociolaborales para mejorar la empleabilidad de las mujeres por cuenta ajena y/o fomentar el autoempleo de las mujeres.

| Programa/Recurso/Actuación                     |  | Servicio de apoyo individualizado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige                   |  | Mujeres mayores de 18 años que residan en la ciudad de Madrid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Objetivo                                       |  | Prestar un apoyo individualizado para promover el empoderamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nº personas usuarias en 2024 (total)           |  | 7.743 mujeres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |  | 6.240 mujeres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tasas de cobertura                             |  | <p><u>Cobertura sobre "potenciales beneficiarias"</u>: 0,39%</p> <p>6.240 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 1.589.064 mujeres mayores de 18 años de la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes, Subdirección General de Estadística, 1 de enero 2024)</p> <p><u>Cobertura sobre "demanda"</u>: 75,30%</p> <p>6.240 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 8.286 mujeres que solicitan atención individual y son perfil del recurso.</p> |
| Plazas ofertadas en 2024                       |  | No definido a priori, en función de la duración de las intervenciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Presupuesto en 2024                            |  | 5.271.467,13 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Recurso web                                    |  | <p><a href="#">Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal</a></p> <p>Perfiles en redes sociales:<br/>@madridigualdad</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Principales indicadores de proceso             |  | Nº de mujeres atendidas: 6.240 mujeres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                |  | Nº de atenciones realizadas: 22.316                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Principales indicadores de resultados          |  | Grado de empoderamiento tras la intervención: 4,2 sobre 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                |  | Satisfacción media con la atención recibida: 4,94 sobre 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Como indicador de proceso, a través del Servicio de apoyo individualizado de la Red Municipal de Espacios de Igualdad se ha atendido en 2024 a 6.240 mujeres, y se han realizado un total de 22.316 atenciones desde las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional.

**Gráfica 15.1.1.1.1 Evolución del número de mujeres atendidas diferentes en la Red Municipal de Espacios de Igualdad**



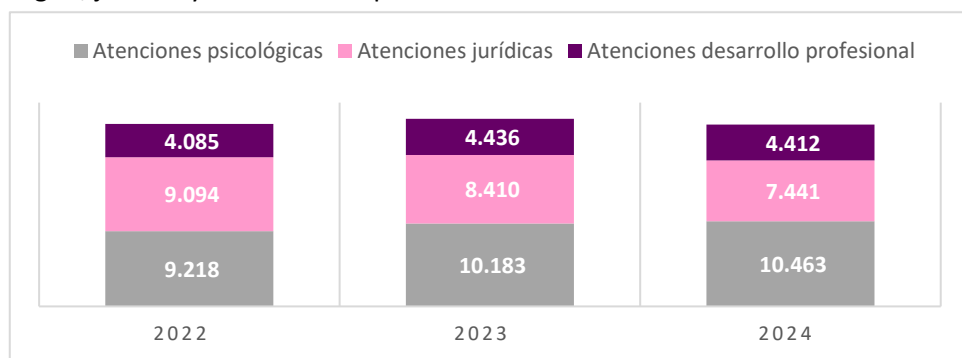


Al comparar este dato con el de 2023 (8.353 mujeres atendidas y un total de 23.029 atenciones) se observa una leve disminución del número de mujeres atendidas en el servicio de atención individual y en el número de atenciones, debido al descenso en las atenciones de tipo jurídico. No obstante, la satisfacción de la atención individualizada sigue siendo muy alta, un 4,94 sobre 5, superando incluso la de 2023 (4,86%).

#### 15.1.1.2. Actividades de carácter grupal

Las actividades de carácter grupal se orientan en las tres líneas de actuación de los Espacios de Igualdad: empoderamiento de las mujeres, sensibilización y concienciación de la ciudadanía en discriminaciones de género y prevención, detección y reparación de la violencia machista. Dichas actividades son muy demandadas en los Espacios de Igualdad y permiten complementar la atención individual y también la comunitaria.

Gráfico 15.1.1.2.1. Evolución del número de atenciones grupales en las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional



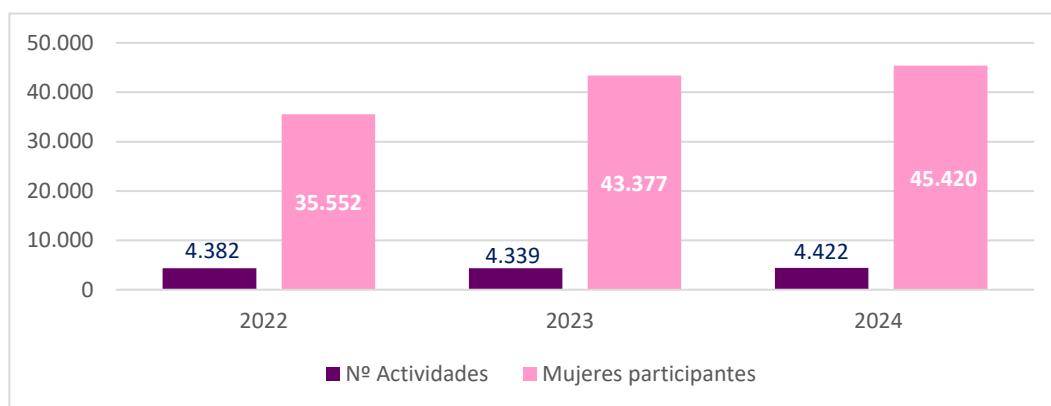
| Programa/Recurso/Actuación                     |  | Actividades de carácter grupal                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |
|------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige                   |  | Personas residentes en la ciudad de Madrid                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |
| Objetivos                                      |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Promover el empoderamiento en las mujeres para convertirse en grupos motores de acción y participación ciudadana.</li><li>Sensibilizar y concienciar a la ciudadanía sobre las desigualdades de género.</li><li>Prevenir, detectar y reparar la violencia de género.</li></ul> |                                                |
| Nº personas usuarias en 2024 (total)           |  | 116.232 personas (98.384 mujeres y 17.848 hombres).                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) |  | 46.881 personas                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                |
| Tasas de cobertura                             |  | Cobertura sobre "demanda": 92,62%<br>116.232 personas participantes en las actividades grupales / 125.484 personas solicitantes de actividades grupales                                                                                                                                                              |                                                |
| Plazas ofertadas en 2024                       |  | 133.885 plazas ofertadas                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |
| Presupuesto en 2024                            |  | 5.271.467,13 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                |
| Recurso web                                    |  | <a href="#">Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal</a>                                                                                                                                                                                                                           | Perfiles en redes sociales:<br>@madridigualdad |
| Principales indicadores de proceso             |  | 8.049 actividades grupales                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |
|                                                |  | 116.232 personas participantes                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |
| Principales resultados                         |  | El grado de satisfacción medio con las actividades grupales de empoderamiento es de 4,88 sobre 5                                                                                                                                                                                                                     |                                                |



En 2024 se han realizado 4.422 actividades grupales para el empoderamiento de las mujeres en las que han participado 45.420 mujeres. Esto supone que, aunque aumenta ligeramente el número de actividades (1,9%), sin embargo, se incrementa significativamente el número de mujeres participantes, con un incremento del 4,7% respecto al año 2023. Este incremento da cuenta del esfuerzo de la Red de Espacios de

Igualdad por ofrecer una programación amplia, variada y adaptada a las necesidades sentidas y expresadas por las mujeres, teniendo en cuenta que el formato grupal es un elemento imprescindible para el empoderamiento y creación de redes de apoyo de las mujeres.

Gráfico 15.1.1.2.2. Evolución del número actividades y de mujeres participantes en las actividades de empoderamiento de la Red de Espacios de Igualdad



Igualmente, en 2024 se han desarrollado 2.040 actividades grupales de sensibilización y concienciación, con una participación de 30.715 mujeres y 9.056 hombres (el 22,8%). Con respecto a 2023 se han realizado un 11,8 % más actividades de sensibilización, aunque el número de participantes ha descendido un 22,9%.

Por lo que respecta a las **actividades de prevención, detección y reparación de la violencia machista**, en 2024 se han realizado un total de **1.587 actividades grupales**, con una participación de 22.249 mujeres y 8.792 hombres (el 28,3%). Respecto a 2023 ha aumentado en un 3,2% el número de hombres participantes en estas actividades, aunque desciende el número de actividades realizadas y el total de participantes en las mismas.

En su conjunto, por tanto, se han realizado en 2024 en la Red de Espacios de Igualdad un total de **8.049 actividades grupales**, en las que han participado un total de **116.232 personas**, de las cuales 98.384 son mujeres y 17.848 son hombres (un 15,4%). Más de la mitad de estas actividades (el 55%) han sido de la línea de empoderamiento de las mujeres, el 25% de la línea de sensibilización y concienciación, y el 20% restante de la línea de prevención, detección y reparación de la violencia machista.



Gráfico 15.1.1.2.3 Evolución del número de actividades grupales realizadas en los Espacios de Igualdad según tipo de actividad

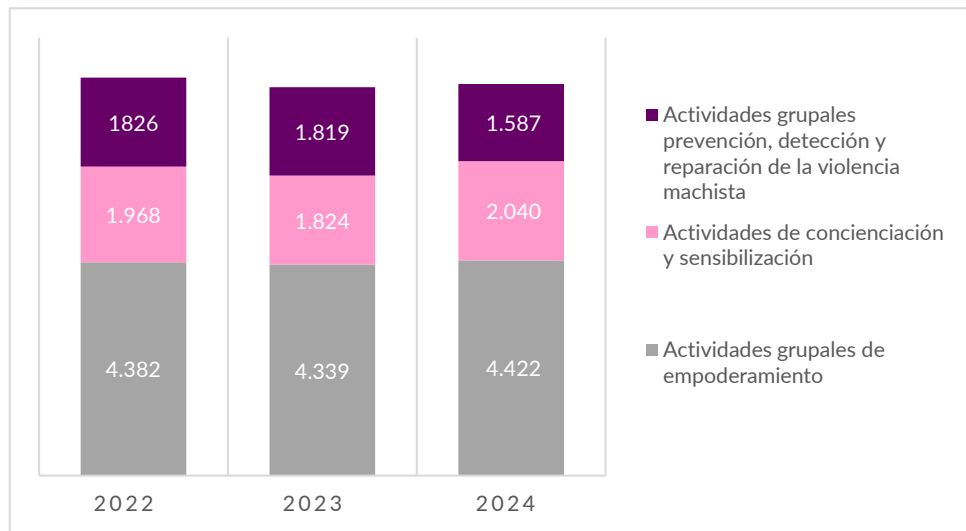
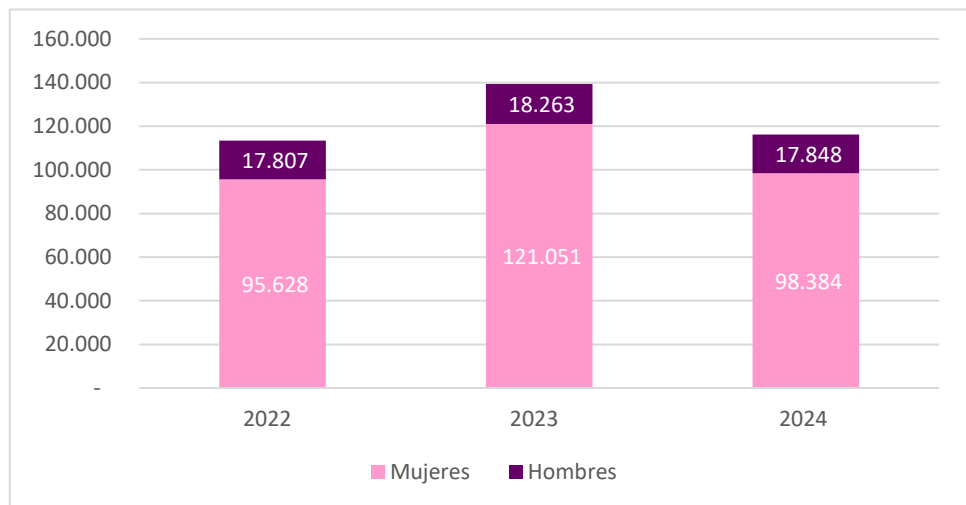


Gráfico 15.1.1.2.4. Evolución de participantes en las actividades grupales de los Espacios de Igualdad según sexo



### 15.1.1.3. Actividades de carácter comunitario y en red con otras entidades y asociaciones

El trabajo en red con entidades y asociaciones es clave en el ámbito preventivo. La Red de Espacios de Igualdad se posiciona en los territorios como agente fundamental para la inclusión de la perspectiva de género en otros ámbitos, formando a profesionales en materia de igualdad de género y prevención y detección de violencia machista, así como generando sinergias



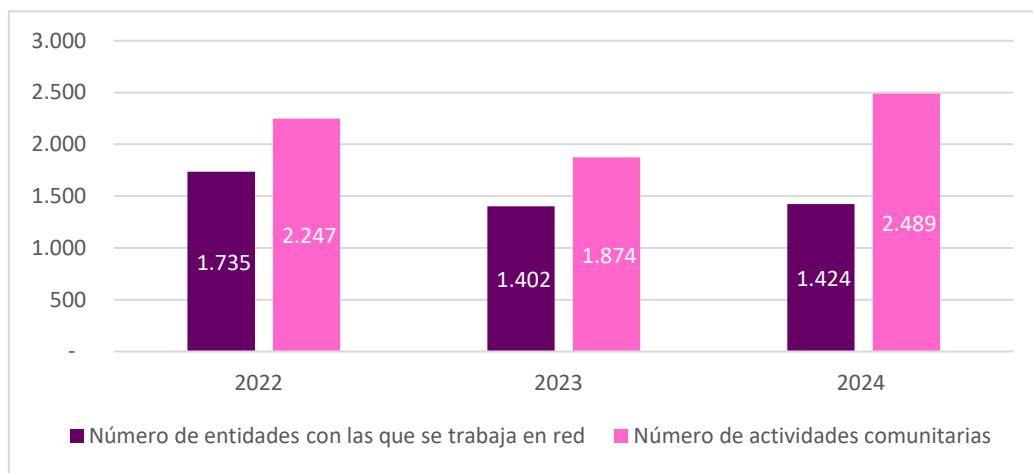
y trabajo en red, con el consiguiente efecto multiplicador que ello genera, no solo respecto a la activación del tejido social en los distritos sino también para la visibilización de los Espacios de Igualdad como recurso público de proximidad.

A lo largo de 2024, desde la Red de Espacios de Igualdad se ha mantenido coordinación y trabajo en red con **1.424 entidades**. Asimismo, se han realizado un total de 2.489 actividades conjuntas con esa red de entidades en el ámbito comunitario de los distritos, lo que supone un incremento de casi un 33% con respecto al año anterior.

| Programa/Recurso/Actuación                                      | Actividades de carácter comunitario                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige                                    | Recursos y entidades de la ciudad de Madrid.                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |
| Objetivo                                                        | Generar una red de trabajo con otras entidades y asociaciones en materia de igualdad de género en el ámbito comunitario                                                                                                                                                                    |                                                |
| Nº de entidades con las que se trabaja en el ámbito comunitario | 1.424 entidades                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |
| Tasas de cobertura                                              | La tasa de cobertura es del 70,37%.<br>Nº de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños con los que se mantiene trabajo comunitario/ Nº de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños identificados en los diagnósticos de distrito<br>1.424/2.025 |                                                |
| Plazas ofertadas en 2024                                        | No se ofertan plazas                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |
| Presupuesto en 2024                                             | 5.271.467,13 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad                                                                                                                                                                                                                        |                                                |
| Recurso web                                                     | <a href="#">Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal</a>                                                                                                                                                                                                 | Perfiles en redes sociales:<br>@madridigualdad |
| Principales indicadores de proceso                              | Nº de actividades conjuntas realizadas con las entidades en el ámbito comunitario: 2.489 actividades                                                                                                                                                                                       |                                                |
|                                                                 | Nº de veces que se han puesto a disposición aulas y otros equipamientos a entidades para apoyar a entidades que trabajan por la igualdad de género: 1.457.                                                                                                                                 |                                                |

Por último, 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 puesta a disposición de aulas y de otros equipamientos, para facilitar que puedan llevar a cabo sus actividades. Durante el año 2024 se ha acordado la puesta a disposición de más de 1.457 espacios a 161 grupos y asociaciones diferentes.

**Gráfico 15.1.1.3.1. Evolución de indicadores de la actividad comunitaria de los Espacios de Igualdad**



#### 15.1.1.4. Línea de actuación para el empoderamiento de las mujeres

En las actividades grupales de empoderamiento participan mujeres que, dentro de un itinerario de atención individual, pueden complementar el trabajo de empoderamiento con su participación en estos grupos, así como cualquier mujer del municipio de Madrid que lo demande. 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.

Las actividades más demandadas son aquellas dirigidas al desarrollo personal, en las que han participado en 2024 un total de 25.774 mujeres. Les siguen las actividades para promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres (11.185 mujeres participantes).

**Tabla 15.1.1.4.1. Actividades grupales para el empoderamiento según tipologías**

| Tipología de actividades grupales de empoderamiento                                        | Actividades grupales | Mujeres participantes |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Actividades dirigidas al desarrollo personal                                               | 2.288                | 25.774                |
| Actividades para el desarrollo profesional                                                 | 316                  | 2.066                 |
| Talleres para reducir la brecha digital                                                    | 475                  | 3.643                 |
| Actividades para promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres | 1.113                | 11.185                |
| Actividades de empoderamiento otras tipologías                                             | 162                  | 1.863                 |

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. Destacan por su número y participación las actividades dirigidas al empoderamiento y la participación social de mujeres mayores de 60 años.

Tabla 15.1.1.4.2. Actividades grupales para perfiles específicos de mujeres

| Perfiles de mujeres                                                                                 | Nº Actividades | Nº Mujeres |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
| Empleadas de hogar. Actividades para fomentar su auto-organización y asociacionismo                 | 42             | 461        |
| Acciones específicas para el empoderamiento y la participación social de mujeres mayores de 60 años | 622            | 5.867      |
| Actividades específicas dirigidas a mujeres con discapacidad/diversidad funcional                   | 85             | 724        |

#### 15.1.1.5. Línea de actuación de sensibilización y concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad de género

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 acciones divulgativas, talleres, actuaciones artísticas, acciones formativas, jornadas, actividades comunitarias de dinamización y fomento de la participación ciudadana en temas de igualdad, entre otras.

Las actividades de sensibilización y concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad están destinadas a la población en general, pudiendo participar mujeres y hombres del municipio de Madrid, así como entidades sociales. En total, en 2024 se han realizado 2.436 actividades, tanto grupales como comunitarias, en las que han participado 40.746 personas (31.775 mujeres y 10.316 hombres). En este sentido cabe destacar una bajada en relación con los datos del 2023 (78.789 personas, de las cuales 64.346 mujeres y 10.316 hombres), debido fundamentalmente a la nueva estrategia para llegar al ámbito educativo a través de un equipo específico del proyecto Madrid Violencia Cero y a un cambio metodológico en la recogida de los datos de la Red de Espacios de Igualdad.

Entre estas actividades, cabe destacar las que se realizan con el objetivo de promover la igualdad de género y dar a conocer las aportaciones de las mujeres, así como las actividades de sensibilización sobre discriminaciones de género. Asimismo, con motivo de fechas señaladas, como el 8 de marzo y el 25 de noviembre, se programan un buen número de actividades, con una elevada participación.

Tabla 15.1.1.5.1. Actividades de sensibilización y concienciación a la ciudadanía

| TIPO DE ACTIVIDAD                                                                                    | INDICADOR                 | 2024   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|
| Actividades de conmemoración por el 8 Marzo                                                          | Nº. de Actividades        | 260    |
|                                                                                                      | Nº. Mujeres participantes | 5.917  |
|                                                                                                      | Nº. Hombres participantes | 1.394  |
|                                                                                                      | Total, participantes      | 7.311  |
| Actividades para promover la igualdad de género y dar a conocer logros y aportaciones de las mujeres | Nº. de Actividades        | 1.486  |
|                                                                                                      | Nº. Mujeres participantes | 18.374 |
|                                                                                                      | Nº. Hombres participantes | 4.069  |
|                                                                                                      | Total, participantes      | 22.443 |
| Actividades de sensibilización sobre discriminaciones de género                                      | Nº. de Actividades        | 1.748  |
|                                                                                                      | Nº. Mujeres participantes | 21.152 |
|                                                                                                      | Nº. Hombres participantes | 6.541  |
|                                                                                                      | Total, participantes      | 27.693 |
| Actividades de conmemoración del 25 N                                                                | Nº. de Actividades        | 226    |
|                                                                                                      | Nº. Mujeres participantes | 4.061  |
|                                                                                                      | Nº. Hombres participantes | 1.366  |
|                                                                                                      | Total, participantes      | 5.327  |
| Actividades de "Hombres por la Igualdad"                                                             | Nº de Actividades         | 106    |
|                                                                                                      | Nº. Hombres participantes | 791    |

Finalmente, en los Espacios de Igualdad se llevan a cabo las actuaciones denominadas "Hombres por la Igualdad", habiendo desarrollado en 2024 un total de 106 acciones en las que han participado 791 hombres.

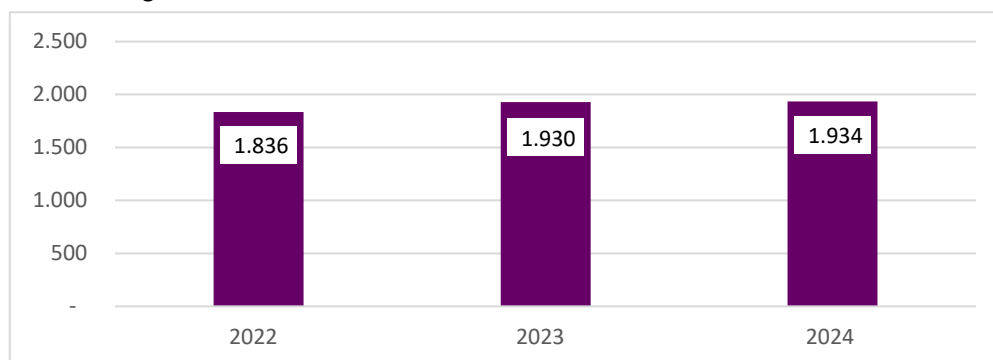
#### 15.1.1.6. Línea de actuación para la prevención, detección y reparación de la violencia de género

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 2024 fueron atendidas 1.934 mujeres con indicadores compatibles con la violencia de género, lo que supone el 14,24% del total de las 13.583 mujeres atendidas en los Espacios de Igualdad.

Con respecto a 2023, la cifra de mujeres en las que se han detectado indicadores relacionados con la violencia de género se mantiene, consolidándose así el ascenso de años anteriores gracias a los avances realizados en la coordinación con la Redes municipales de atención a víctimas de violencia machista en todas sus manifestaciones y la consolidación en el territorio de los Espacios de Igualdad como recursos referentes en materia de prevención y detección de violencia hacia las mujeres.



**Gráfico 15.1.1.6.1. Evolución del número de mujeres que presentan indicadores compatibles con la violencia de género**



#### 15.1.1.7. Participación en planes sectoriales del Área de Gobierno

La Red de Espacios de Igualdad participa activamente en los siguientes Planes liderados desde el Área:

Plan Estratégico Ciudad de las Familias (2022-2025). Las actuaciones comprometidas desde la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género y sus resultados fueron los siguientes:

- Promoción de *masculinidades igualitarias* en la Red de Espacios de Igualdad. La Red de Espacios de Igualdad ha llevado a cabo 118 talleres con una participación de 585 hombres.
- Formación a profesionales para la detección de la violencia machista en la Red Municipal de Espacios de Igualdad. Se ha impartido formación a un total de 1.989 profesionales (1.646 hombres y 343 mujeres), en un total de 472 horas.
- Apoyo psicológico a mujeres en relación con los malestares de género en la Red Municipal de Espacios de Igualdad. En 2024, un total de 2.169 mujeres han recibido atención psicológica en los 18 Espacios de Igualdad de la ciudad de Madrid, a través de 10.463 atenciones realizadas.

Por otra parte, en el marco del reconocimiento otorgado a **Madrid por UNICEF como “Ciudad amiga de la infancia” para el periodo 2021-25** se han desarrollado las siguientes actividades:

- Se han llevado a cabo actuaciones socioeducativas orientadas a la promoción de la igualdad de género entre los niños, niñas y adolescentes residentes en los distritos de la Cañada Real.

Desde los Espacios de Igualdad Gloria Fuertes (distrito de Vicálvaro) y María Moliner (distrito de Villa de Vallecas) se ha reforzado, en el marco del Proyecto Madrid Violencia Cero, el trabajo de sensibilización en igualdad de género en el ámbito educativo, extendiendo la intervención realizada en los colegios de los distritos de Vicálvaro y Villa de Vallecas, a la educación primaria y

secundaria. El Espacio de Igualdad Gloria Fuertes ha realizado en 2024, una actividad en centros educativos del distrito de Vicálvaro, con un total de 9 alumnas y 5 alumnos participantes. El Espacio de Igualdad María Moliner ha realizado también 2 actividades en este sentido, con la participación de 27 alumnas y 15 alumnos en 2024.

#### 15.1.1.8. Otras actividades vinculadas con la coordinación de la Red de Espacios de Igualdad

Colaboración con la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid. Durante el año 2024, en el marco de la Estrategia para el Empleo de la Ciudad de Madrid, la Red de Espacios de Igualdad ha desarrollado las siguientes acciones:

- La inscripción de las diferentes participantes de la Red de Espacios de Igualdad, en el programa SALTA, con una participación de 119 mujeres de los Espacios de Igualdad.
- Desde la Red de Espacios de Igualdad se impartieron en marzo de 2024 dos sesiones informativas a las profesionales de la Agencia para el Empleo (presentación, servicios y personas destinatarias de los Espacios de Igualdad), participando 99 profesionales.
- Desde la Red de Espacios de Igualdad en 2024 se realizaron 9 sesiones formativas para los/as profesionales de la Agencia de Empleo con el objetivo de incluir la perspectiva de género en la atención para la inserción laboral, en las que participaron 103 profesionales de las distintas Agencias para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid.

En el ámbito de actualización y mejora del funcionamiento interno de la Red de Espacios de Igualdad caben destacar las siguientes acciones desarrolladas en el 2024:

- Planificación, diseño y realización de una jornada de intercambio de metodologías con el título "*Procesos creativos feministas a través de las artes*", celebrada el 4 de junio de 2024, dirigida a las dinamizadoras de la Red de Espacios de Igualdad para el fomento del trabajo colaborativo y en red en el marco de Arte y Empoderamiento.
- Realización de talleres inter-espaciales, que son diseñados y realizados con la participación conjunta de varios Espacios de Igualdad, uniendo de esta forma metodologías y objetivos comunes en la acción participativa y comunitaria. En este año se han llevado a cabo las siguientes actividades:
  - **8 de marzo. Mural Conmemorativo.** Realización de un vídeo que recoge la actividad realizada para la creación de un Mural en los 18 Espacios de Igualdad en el marco del 8 de marzo.

- **25 noviembre. Encuentro Autodefensa Feminista.** Evento realizado en el Palacio de Cristal del Distrito de Arganzuela, en el que participaron 113 mujeres de los Espacios de Igualdad.
- **La Noche de los libros.** Febrero.
- **Al fuego de la Literatura.** Febrero.
- **Encuentro Día de la Salud de las mujeres.** Mayo.
- **Encuentro Artístico.** Junio.

### 15.1.2. Campañas de sensibilización y conmemoración

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género, en el marco de las competencias asignadas, organizó en 2024, la campaña conmemorativa **del Día Internacional de la Mujer, el 8 de marzo**, bajo el lema “**Nada más que feminismo, nada menos que igualdad**”.

El [Acto institucional del Día Internacional de la Mujer](#) se celebró el 8 de marzo en el Palacio de Cibeles, en la Caja de Música de Centro-Centro, con la entrega de la XIX edición del Premio Clara Campoamor por parte del Alcalde de Madrid a la periodista, empresaria y promotora de proyectos de igualdad Gloria Lomana y la Mención Honorífica para la Asociación ClosingGap.

La Red de Espacios de Igualdad conmemora a lo largo de todo el año más de 100 efemérides relativas a la igualdad, consecución de derechos, visibilización de la diversidad, etc., para lo cual realizan actividades específicas que se incorporan a las programaciones mensuales. Dentro de las campañas de sensibilización y conmemoración llevadas a cabo, resulta especialmente reseñable por su relevancia y elevada participación ciudadana, las actividades desarrolladas con motivo del **8 de marzo**, habiéndose llevado a cabo un total 260 acciones diferentes en **toda la Red de Espacios de Igualdad**, en las que han participado un total de **7.311** personas (5.917 mujeres y 1.394 hombres).



### 15.1.3. Subvenciones para la promoción de la igualdad y no discriminación

En el marco del Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos 2024-2027, el objetivo estratégico en el que se encuadran estas subvenciones es el número 3 “Garantizar el bienestar de los madrileños” y en la línea de subvención número 8 “Fomentar la igualdad, diversidad y atención frente a la violencia de género”.

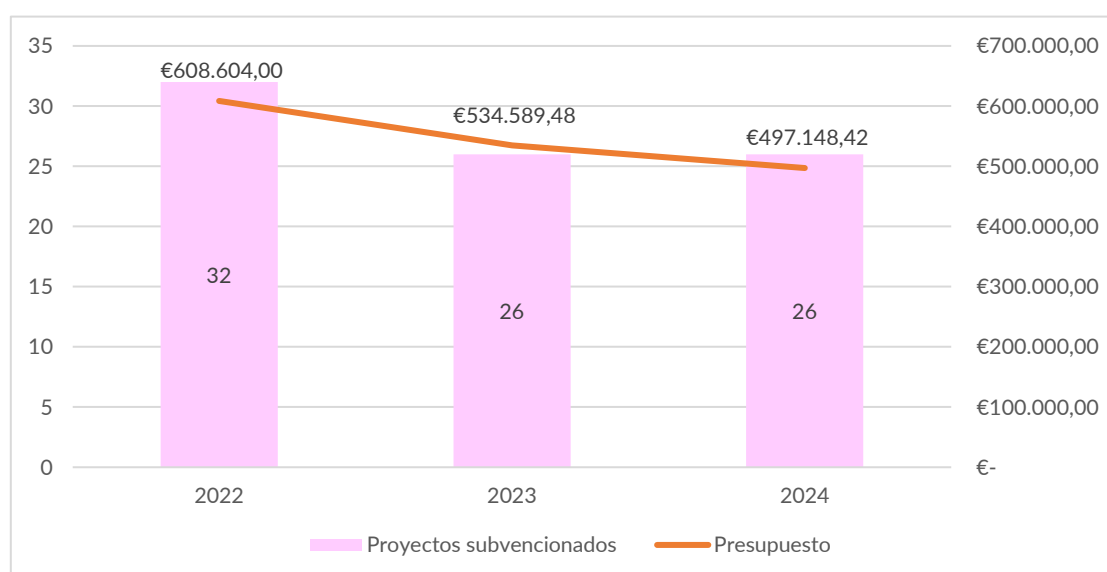
### 15.1.3.1. Subvenciones de concurrencia competitiva de promoción de la igualdad y no discriminación

En el marco de la línea de “Promoción de la Igualdad y No Discriminación” de la convocatoria pública de subvenciones de concurrencia competitiva del año 2024, se han subvencionado 26 proyectos de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, por un importe total de 497.148,42 €, que complementan las actuaciones de la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género y que se dirigen a los siguientes objetivos:

- Promover la igualdad de género y la no discriminación en todos los ámbitos de la vida, favoreciendo el acceso al empleo, a la formación y a todo tipo de recursos, promoviendo la corresponsabilidad y la conciliación de la vida laboral y personal, así como el empoderamiento y la participación social de las mujeres y niñas.
- Mejorar la inclusión social, educativa y laboral de la población gitana, promover el empoderamiento de las mujeres gitanas y prevenir la violencia de género.

Los proyectos subvencionados han comprendido ámbitos de actuación dentro del área de igualdad tales como el empoderamiento, la inserción social, la inserción laboral y la participación, principalmente de mujeres en riesgo de exclusión, personas con discapacidad, población gitana y población en general, en todo el municipio de Madrid, ascendiendo a un número aproximado de 2.000 las personas directamente beneficiarias de estos proyectos.

Gráfico 15.1.3.1.1.: Evolución del número de proyectos subvencionados y del presupuesto ejecutado en la línea de promoción de la igualdad y no discriminación de la convocatoria de subvenciones de concurrencia competitiva



**Cuadro 15.1.3.1.2. Entidades, proyectos e importes concedidos en la línea de promoción de la igualdad y no discriminación de la convocatoria de subvenciones de concurrencia competitiva**

| NOMBRE ENTIDAD                                                              | NOMBRE PROYECTO                                                                                                                                    | IMPORTE CONCEDIDO   |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| AFAEMO, ASOCIACIÓN DE FAMILIARES Y AMIGOS DE ENFERMOS MENTALES DE MORATALAZ | DECONSTRUYENDO EL GÉNERO Y LA SALUD MENTAL                                                                                                         | 7.500,00 €          |
| ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PLAN COMUNITARIO DE CARABANCHEL ALTO      | ESCUELA COMUNITARIA CARABANCHEL: IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN                                                                                          | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL CULTURAS UNIDAS                                | RESPONDIENDO                                                                                                                                       | 15.918,00 €         |
| ABIERTO HASTA EL AMANECER S.COOP.MAD                                        | CRE@RED                                                                                                                                            | 25.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN CAMINAR                                                          | MUJERES EN "EL RUEDO"                                                                                                                              | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN DE COLABORADORES CON LAS PRESAS, ACOPE                           | CASA DE ACOGIDA PARA CONTRIBUIR A LA IGUALDAD DE GÉNERO DE LAS MUJERES RECLUSAS Y FAVORECER SU REINSECCIÓN                                         | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN NAZARET                                                          | ACTUACIONES PARA PROMOVER LA IGUALDAD DE GÉNERO CON MUJERES PERTENECIENTES A FAMILIAS MONOMARENTALES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL                 | 30.000,00 €         |
| ASOCIACION LA TORRE DE HORTALEZA                                            | NOSOTRAS=GANAMOS TODO@S                                                                                                                            | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN ECOS DO SUR                                                      | MANOS INVISIBLES VII                                                                                                                               | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN PROYECTO HOGAR                                                   | BAILANDO BAJO LA LLUVIA                                                                                                                            | 6.000,00 €          |
| ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL LA RUECA                                       | VENUS. ROMPIENDO LA BRECHA DIGITAL DE GÉNERO                                                                                                       | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN OTRO TIEMPO                                                      | OTRAS OPORTUNIDADES (2024): PROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO A MUJERES PARA LA AUTONOMÍA ECONÓMICA                                                       | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN BARRÓ                                                            | ALUNÉ: COMPETENCIAS BÁSICAS Y PROMOCIÓN SOCIAL PARA FAVORECER LA INCLUSIÓN SOCIAL                                                                  | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN ONDA MERLÍN COMUNITARIA RADIO SURESTE                            | RADIO-ACTIVAS: COMUNICACIÓN COMUNITARIA Y GÉNERO                                                                                                   | 20.000,00 €         |
| ASOCIACION CULTURAL NORTE JOVEN                                             | MUJERES HACIA EL EMPLEO                                                                                                                            | 20.000,00 €         |
| AFANIAS, ASOCIACIÓN PROPERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL                | MUJERES CAPACES PARA EL EMPLEO                                                                                                                     | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL MENOR PAIDEIA                            | MUEBES (MUJERES EN BUSCA DE EMPLEO)                                                                                                                | 20.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN ESLABÓN, INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE EMPLEO                      | ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL DE MUJERES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL                                                                 | 12.851,61 €         |
| FUNDACIÓN MADRINA                                                           | E+E+100: UNIVERSIDAD DE MADRES                                                                                                                     | 30.000,00 €         |
| FUNDACIÓN DOLORES SOPEÑA                                                    | ITINERARIOS INTEGRADOS PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL DE MUJERES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN                                                        | 30.000,00 €         |
| FUNDACIÓN ALENTIA                                                           | PODEROSAS. MENTORÍA SOCIAL Y GÉNERO 2024. ACOMPAÑAMIENTO A LA EMANCIPACIÓN DE MUJERES JÓVENES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL                        | 20.000,00 €         |
| FUNDACIÓN DIVERSITAS                                                        | ACTIVADAS: PROMOVRIENDO LA IGUALDAD DE EMPLEO Y NO DISCRIMINACIÓN A TRAVÉS DE LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL, DIRIGIDO A MUJERES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN | 20.000,00 €         |
| FUNDACIÓN ADSIS                                                             | ADSI X LA IGUALDAD                                                                                                                                 | 9.878,81 €          |
| FUNDACION MUJERES                                                           | PROGRAMA DE EMPODERAMIENTO DE MUJERES PARA EL EMPLEO                                                                                               | 20.000,00 €         |
| FUNDACIÓN CEPAIM ACCIÓN INTEGRAL CON MIGRANTES                              | ADELANTE +. ABRIENDO PUERTAS PARA LA IGUALDAD Y LA INCLUSIÓN                                                                                       | 20.000,00 €         |
| FUNDACIÓN ACCION CONTRA EL HAMBRE                                           | VIVES EMPLEA. ITINERARIOS DE INSECCIÓN CON ENFOQUE DE VIDA SALUDABLE                                                                               | 10.000,00 €         |
|                                                                             | <b>26 PROYECTOS</b>                                                                                                                                | <b>497.148,42 €</b> |

A través de esta línea de subvención, se ha contribuido al fomento y realización de proyectos de 26 entidades, comprendiendo ámbitos de actuación dentro del área de igualdad tales como el empoderamiento, la inserción social, la inserción laboral y la participación, principalmente de mujeres en riesgo de exclusión, mujeres reclusas y ex reclusas, personas con discapacidad, población gitana y

población en general, en todo el municipio de Madrid, por un importe de 497.148,42 € ascendiendo a un número aproximado de 2000 personas directamente beneficiarias de estos proyectos.

#### 15.1.3.2. Subvenciones nominativas para la promoción de la igualdad y no discriminación

En el año 2024 se firmó de nuevo un convenio que tiene como objeto el otorgamiento de una subvención directa nominativa a la Fundación José María de Llanos, por importe de 300.000 euros. Se desarrolla en el Distrito de Puente de Vallecas. Se orienta a diferentes colectivos según la actividad a realizar: mujeres mayores de edad del municipio de Madrid, principalmente del distrito de Puente de Vallecas; población joven y adolescente, tanto hombres como mujeres entre 13 y 17 años; población en general; profesionales y agentes sociales del ámbito de la intervención social y niñas y niños de 0 a 12 años cuyas madres estén implicadas en un proceso de intervención tanto individual como grupal y necesiten de este servicio para poder acudir de manera presencial al centro.

| Programa/Recurso/Actuación                                            | Programa de atención integral a mujeres. Fundación José María de Llanos                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Población a la que se dirige<br>(en base a la actividad desarrollada) | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mujeres mayores de 18 años del municipio de Madrid, principalmente del distrito de Puente de Vallecas y en su caso, sus niñas y niños de 0 a 12 años</li><li>- Mujeres y hombres entre 13 y 17 años;</li><li>- Población general;</li><li>- Profesionales y agentes sociales.</li></ul> |  |
| Objetivo                                                              | Contribuir al cumplimiento del principio de igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres a través del empoderamiento individual y colectivo de las mujeres.                                                                                                                                                                 |  |
| N.º personas usuarias en 2024<br>(total)                              | 1.278 personas de las cuales 1.179 fueron mujeres y 99 hombres.                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Presupuesto en 2024                                                   | 300.000,00 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Recurso web                                                           | <a href="https://www.espaciomujermadrid.es/">https://www.espaciomujermadrid.es/</a>                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Principales indicadores de proceso                                    | N.º mujeres atendidas en atención individual: 680                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|                                                                       | N.º de atenciones individuales realizadas: 2.702                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                                                                       | N.º de personas participantes en actividades grupales: 4.378 (3.074 mujeres, 1.304 hombres)                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|                                                                       | N.º de horas impartidas en actividades grupales: 535 horas                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Principales indicadores de resultados                                 | Grado de satisfacción (actividades grupales e individuales): 9,42 sobre 10                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

## 15.2. DIVERSIDAD

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género tiene competencias en materia de políticas de igualdad y de no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o por pertenencia a otras etnias para:

- Promover, impulsar y desarrollar programas y medidas para erradicar todas las formas de discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o por pertenencia a otras etnias.
- Impulsar las actuaciones en materia de promoción y protección de los derechos de las personas LGTBI, así como de sensibilización y prevención frente a las violencias LGTBIfóbicas.

Para dar respuesta a dichos objetivos, a continuación, se detallan los proyectos/actuaciones que se desarrollan, atendiendo al grupo de población al que van dirigidos.

### 15.2.1. Actuaciones dirigidas a la población LGTBI

#### 15.2.1.1. Subvenciones a la iniciativa social

La implementación de esta línea de subvenciones dirigida a población LGTBI se ha desarrollado de acuerdo con lo dispuesto en la Ordenanza de Bases Reguladoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos de 30 de octubre de 2013, bien mediante el procedimiento de concurrencia competitiva o bien mediante la concesión de subvenciones nominativas. A continuación, se detallan las subvenciones aprobadas en 2024.

En el marco del Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos 2024-2027, el objetivo estratégico en el que se encuadran estas subvenciones es el número 3 “Garantizar el bienestar de los madrileños” y en la línea de subvención número 8 “Fomentar la igualdad, diversidad y atención frente a la violencia de género”.

A continuación, se detallan las subvenciones aprobadas en 2024.

##### 15.2.1.1.1. *Convenios de subvención nominativa*

A lo largo de 2024 se han subvencionado dos convenios a entidades que trabajan con el colectivo LGTBI en el marco de la protección y promoción de sus derechos y oportunidades, con el objetivo de erradicar su discriminación y fomentar actitudes de respeto hacia ellas, así como para atender sus necesidades de manera integral.





| Programa/Recurso/Actuación                     | Programa para promover el cumplimiento de derechos humanos sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género." Imagina Más"                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige                   | Mujeres trans y hombres cisgénero y en contextos de prostitución en el municipio de Madrid.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Objetivo                                       | Proteger y promover los derechos y oportunidades de las personas LGTBI, erradicar su discriminación y fomentar actitudes de respeto hacia ellas, así como atender sus necesidades de manera integral.                                                                                                                                   |
| Nº personas usuarias en 2024 (total)           | 1.497 personas (834 mujeres trans y 663 hombres cisgénero).                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | 289 personas: 157 mujeres trans (54,33%) y 132 hombres cis (45,67%).                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Plazas ofertadas en 2024                       | No establecido a priori, depende de la demanda de intervención.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Presupuesto en 2024                            | 155.000 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Recurso web                                    | <a href="http://www.imaginas.org/inicio/prostitucion/">http://www.imaginas.org/inicio/prostitucion/</a>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Principales indicadores de proceso             | Nº personas atendidas sobre actividades del programa: 771 personas (404 hombres cisgénero y 367 mujeres trans).                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                | Nº de personas atendidas en atención social, psicológica y jurídica: 441 personas (225 hombres cisgénero y 216 mujeres trans).                                                                                                                                                                                                          |
| Principales indicadores de resultados          | El 100% de las mujeres trans que respondieron el cuestionario, valoraron que se estaba cubriendo o se había cubierto la necesidad demandada en atención social.<br><br>El 100% de los hombres cisgénero encuestados, respondieron que se había cubierto o se estaba cubriendo la necesidad por la que habían acudido a atención social. |

| Programa/Recurso/Actuación                     | Programa de atención social al colectivo de transexuales de la ciudad de Madrid. Transexualia                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige                   | Personas transexuales residentes en la ciudad de Madrid.                                                                                                                                                            |
| Objetivo                                       | Ofrecer una atención integral a la población trans que les facilite su inclusión en el municipio de Madrid. Para ello, se realizará un acompañamiento psicológico y jurídico, así como acciones de sensibilización. |
| Nº personas usuarias en 2024 (total)           | 197 (156 mujeres trans y 41 hombres trans).                                                                                                                                                                         |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | 201 (160 mujeres trans y 41 hombres trans).                                                                                                                                                                         |
| Plazas ofertadas en 2024                       | No establecido a priori, depende de la demanda de intervención.                                                                                                                                                     |
| Presupuesto en 2024                            | 41.000 €                                                                                                                                                                                                            |
| Recurso web                                    | <a href="https://transexualia.org/transparencia/">https://transexualia.org/transparencia/</a>                                                                                                                       |
| Principales indicadores de proceso             | Número de personas atendidas en atención psicológica individual: 69 (57 mujeres trans y 12 hombres trans).                                                                                                          |
|                                                | Número de personas atendidas en atención jurídica individualizada: 132 (103 mujeres trans y 29 hombres trans).                                                                                                      |
| Principales indicadores de resultados          | Media del grado de autopercepción de la mejora de la autonomía y la autoestima de las personas objeto del proyecto (Escala 0-10): 9,33.                                                                             |

#### 15.2.1.1.2. Subvenciones de concurrencia competitiva

En el marco de la línea de protección y promoción de los derechos de las personas LGTBI de la convocatoria pública de subvenciones de concurrencia competitiva del año 2024 se han subvencionado 8 proyectos de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, por un importe total de 282.851,58 €, lo que supone un proyecto más que en 2023.

Los proyectos subvencionados han comprendido ámbitos de actuación dentro del área de protección y promoción de los derechos de las personas LGTBI tales como la inserción social, la inserción laboral, la sensibilización y la participación, principalmente de colectivos con mayor riesgo de exclusión social, en todo el municipio de la Ciudad de Madrid, ascendiendo a un número aproximado de 4.080 las personas directamente beneficiarias de estos proyectos.

Cuadro 15.2.1.1.2.1. Entidades, proyectos e importes concedidos en la línea de protección y promoción de los derechos de las personas LGTBI de la convocatoria de subvenciones de concurrencia competitiva

| NOMBRE ENTIDAD                                                                                           | NOMBRE PROYECTO                                                                                                                                                                                      | IMPORTE CONCEDIDO   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ASOCIACION TRANSEXUAL ESPAÑOLA TRANSEXUALIA                                                              | ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL DE PERSONAS TRANS (EMPLEANDO, ATENDIENDO Y SENSIBILIZANDO)                                                                                      | 45.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN IMAGINA MÁS                                                                                   | BE 100% YOU                                                                                                                                                                                          | 36.758,78 €         |
| ASOCIACIÓN TRIÁNGULO JUVENTUD-MADRID POR LA IGUALDAD SOCIAL DE JÓVENES GAIS, LESBIANAS Y BISEXUALES      | LA SOLIDARIDAD NO SE CANCELA - ACCIÓN TRIÁNGULO: SOLIDARIDAD Y EMPODERAMIENTO DE PERSONAS LGBTI EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD EN LA CIUDAD DE MADRID, CONFORME A LA AGENDA 2030.                    | 35.000,00 €         |
| ASOCIACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL LIGERA E INTELIGENCIA LÍMITE ADISLI | SENSIBILIZACIÓN, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI EN ADISLI                                                                                                              | 29.692,80 €         |
| ASOCIACIÓN COGAM                                                                                         | PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL AL COLECTIVO LGTBI+ DE MADRID 2024                                                                                                                                       | 31.400,00 €         |
| FUNDACIÓN EDDY-G                                                                                         | CENTRO RESIDENCIAL Y DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA JÓVENES LGTBI EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD. HOGAR EDDY                                                                                              | 35.000,00 €         |
| FUNDACIÓN TRIÁNGULO                                                                                      | MADRID DIVERSA 2024: EMPODERAMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y OPORTUNIDADES DE LAS PERSONAS LGTBI, EN LA CIUDAD DE MADRID                                                               | 35.000,00 €         |
| FUNDACIÓN PEDRO ZEROLO                                                                                   | CINEMATECA PEDRO ZEROLO. ACCIONES PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE DIVERSIDAD Y GÉNERO EN LA CIUDAD DE MADRID A TRAVÉS DEL CINE PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO Y BULLYING LGTBIFÓBICO | 35.000,00 €         |
| <b>8 PROYECTOS</b>                                                                                       |                                                                                                                                                                                                      | <b>282.851,58 €</b> |

#### 15.2.1.2. Servicio de atención a víctimas de la LGTBIfobia

En abril 2022 se puso en marcha el Servicio Municipal de Atención a Víctimas de LGTBIfobia, que presta atención jurídica y psicológica, además, de acciones encaminadas a la sensibilización a la ciudadanía a través de Puntos Arcoíris y formación a profesionales que trabajan en relación directa con la ciudadanía.

Indicadores del Servicio de atención individual a víctimas de LGTBIfobia

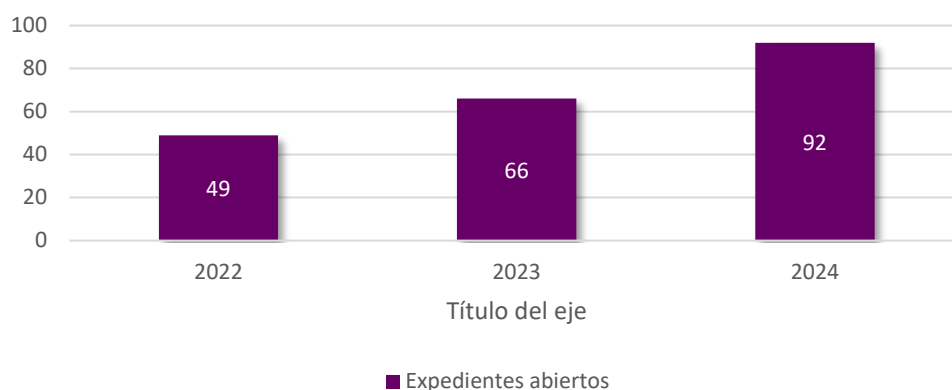
- El distrito que concentra el mayor número de atenciones es Distrito Centro, con un 38,5% del total, seguido por Villa de Vallecas con un 11,5%, y Latina y Moratalaz, ambos con un 7,7%.
- La franja de edad con mayor número de atenciones es la de 30 a 39 años, representando el 36,6% del total, seguida por la de 18 a 29 años con un 23%.
- El porcentaje de personas atendidas que interponen denuncias ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado aumentó del 36,4% en 2023 al 46,20% en 2024.



| Programa/Recurso/Actuación                     | Servicio Municipal de atención a víctimas de la LGTBIfobia.                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige                   | Víctimas de delitos LGTBIfobia.                                                                                                                                                                                                           |
| Objetivos                                      | Conocer la situación de los incidentes de LGTBIfobia en la ciudad de Madrid.<br>Proporcionar asistencia psicológica y/o jurídica a las víctimas de LGTBIfobia que contacten con el servicio, realizando una intervención individualizada. |
| Nº personas usuarias en 2024 (personas únicas) | Número de personas únicas atendidas en atención individual: 92 personas (67 hombres, 25 mujeres)                                                                                                                                          |
| Plazas ofertadas en 2024                       | No establecidas, se atiende por demanda                                                                                                                                                                                                   |
| Presupuesto en 2024                            | 59.540,96 euros                                                                                                                                                                                                                           |
| Recurso web                                    | <a href="#">Servicio municipal de atención a víctimas de LGTBIfobia - Ayuntamiento de Madrid</a>                                                                                                                                          |
| Principales indicadores de resultados          | El 100% de personas que han recibido atención en el servicio se sienten satisfechas con el servicio recibido.                                                                                                                             |

En 2024 a través de este servicio se ha prestado atención a 92 personas (67 hombres, 25 mujeres) y se han realizado 355 atenciones, 226 han sido de carácter psicológico y 129 de tipo jurídico.

Gráfico 15.2.1.2.1. Evolución del número de personas atendidas en el servicio



El distrito que concentra el mayor número de atenciones es Distrito Centro, con un 38,5% del total, seguido por Villa de Vallecas con un 11,5%, y Latina y Moratalaz, ambos con un 7,7%. La franja de edad con mayor número de atenciones es la de 30 a 39 años, representando el 36,6% del total, seguida por la de 18 a 29 años con un 23%. El porcentaje de personas atendidas que interponen denuncias ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado aumentó del 36,4% en 2023 al 46,20% en 2024.

#### 15.2.1.3. Observatorio municipal contra la LGTBIfobia

El [Observatorio municipal contra la LGTBIfobia](#) entró en funcionamiento por Decreto del Alcalde el 29 de diciembre de 2021, como órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de análisis y medición permanente sobre el impacto de las violencias y la discriminación sobre las personas LGTBI en la ciudad de Madrid.

El Observatorio se constituye sin personalidad jurídica propia, estando integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid, organizaciones representativas de intereses sociales y personal experto. El Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia está compuesto por la presidencia, la vicepresidencia, las vocalías y la secretaría.

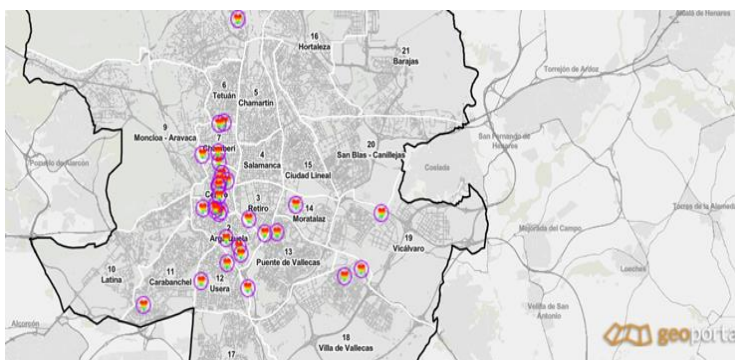
Las entidades y organizaciones sociales dedicadas principalmente a la defensa de los derechos de las personas LGTBI están representadas por cinco vocalías.

Se ha habilitado la dirección de correo electrónico [observalgtbifobia@madrid.es](mailto:observalgtbifobia@madrid.es), donde se recogen, además de por los demás canales establecidos, peticiones y sugerencias de entidades y de la ciudadanía en relación con posibles delitos de LGTBIfobia en el municipio de Madrid. Estas peticiones y sugerencias son analizadas y estudiadas por los miembros del Observatorio.

El Pleno del Observatorio se ha reunido una vez en 2024, durante la cual se analizó la propuesta de elaboración de un Mapa de Recursos LGTBI y el plan de trabajo establecido para el año.

A lo largo del 2024 se elaboró la [Guía de recursos LGTBI en la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid](#) diseñada para facilitar el acceso a diversos servicios y recursos específicos para la comunidad LGTBI. Esta guía incluye un formato digital e interactivo que permite visualizar la ubicación de los recursos en el Geoportal. Los recursos están categorizados según su tipología: educación y sensibilización o atención psicológica, entre otros.

Cada recurso está geolocalizado en la [Guía de recursos LGTBI de la ciudad de Madrid - Geoportal del Ayuntamiento de Madrid](#) lo que facilita encontrar su ubicación exacta en la ciudad de Madrid



#### 15.2.1.4. Actividades de sensibilización y conmemoración

La Red de Espacios de Igualdad realiza mensualmente actividades de sensibilización y conmemoración para promoción de la igualdad y prevención de diferentes formas de violencia o discriminación. Entre las efemérides que conmemoran se recogen 7 días relacionados con la diversidad sexual o de género:

- 31 marzo..... Día de la Visibilidad Transexual.
- 26 abril..... Día de la Visibilidad Lésbica.
- 17 mayo..... Día Internacional de lucha contra la LGTBIfobia.
- 28 junio..... Día internacional del orgullo LGTBI.
- 23 septiembre.....Día de la Visibilidad Bisexual.
- 26 octubre..... Día de la visibilidad intersexual.
- 20 noviembre..... Día Internacional de la Memoria Transexual.

## 15.2.2. Actuaciones dirigidas a la población gitana

### 15.2.2.1. Subvenciones a la iniciativa social

La implementación de esta línea de subvenciones dirigida a población de etnia gitana se ha desarrollado de acuerdo con lo dispuesto en la Ordenanza de Bases Reguladoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos de 30 de octubre de 2013, bien mediante el procedimiento de concurrencia competitiva o bien mediante la concesión de subvenciones directas o nominativas.

En el marco del Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos 2024-2027, las subvenciones a la población gitana se encuadran en el objetivo estratégico número 3 “Garantizar el bienestar de los madrileños”, dentro de las líneas de subvención número 5 “Apoyar programas que promuevan el desarrollo y el bienestar social de los colectivos más desfavorecidos” y número 8 “Fomentar la igualdad, diversidad y atención frente a la violencia de género”.

A continuación, se detallan las subvenciones aprobadas en 2024.

#### 15.2.2.1.1. *Convenios de subvención nominativa*

El Ayuntamiento de Madrid mantiene convenio con las entidades Federación Red Artemisa y con la Fundación Secretariado Gitano, para el desarrollo de acciones de promoción de la igualdad y el desarrollo de la comunidad gitana.

Tabla 15.2.2.1.1.1. Convenios subvención nominativa directa dirigidos a población de etnia gitana

| ENTIDAD                       | PROYECTO SUBVENCIONADO                                                           | IMPORTE             |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| FEDERACIÓN RED ARTEMISA       | Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas  | 197.000,00 €        |
| FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO | Programa de promoción social, educativa y laboral dirigido a la población gitana | 256.000,00 €        |
| <b>TOTAL</b>                  |                                                                                  | <b>453.000,00 €</b> |

En el caso del convenio con la [Federación Red Artemisa](#), su objeto está directamente vinculado al desarrollo del **Proyecto Aracné**, que pone en marcha acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de mujeres gitanas con el objetivo principal de posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de la igualdad de género, la convivencia vecinal, la prevención de la violencia de género y el acceso de las mujeres gitanas a estudios universitarios.

**Tabla 15.2.2.1.1.2 Indicadores y resultado convenio federación Red ARTEMISA**

| <b>Programa/Recurso/Actuación</b>     | <b>Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas.</b>                                                                                                                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige          | Población gitana, especialmente, mujeres.                                                                                                                                                                        |
| Objetivo                              | Posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de la igualdad de género, la convivencia vecinal, la prevención de la violencia de género y el acceso de la población gitana a estudios superiores.      |
| Nº personas usuarias en 2024 (total)  | 2.722 personas totales beneficiarias en los diferentes ejes, de las cuales 2.125 son mujeres y 597 son hombres.                                                                                                  |
| Nº personas usuarias en 2024          | 1.299 personas, 894 son mujeres y 405 hombres.                                                                                                                                                                   |
| Plazas ofertadas en 2024              | Plazas no limitadas.                                                                                                                                                                                             |
| Presupuesto en 2024                   | 197.000 €                                                                                                                                                                                                        |
| Recurso web                           | <a href="#">Proyecto Aracné – Federación Red Artemisa</a>                                                                                                                                                        |
| Principales indicadores de proceso    | Número de mujeres mayores de 16 años asesoradas en pautas de autocuidado: 225 mujeres                                                                                                                            |
| Principales indicadores de resultados | Porcentaje de mujeres gitanas asesoradas en pautas de autocuidado que han experimentado una mejoría en su estado de salud sobre el total de mujeres gitanas asesoradas: El 92,8% da una valoración superior a 7. |

En el caso del convenio con la [Fundación Secretariado Gitano](#) las actuaciones se enmarcan en objetivos operativos dentro de tres grandes programas: [Programa ACCEDER](#) (Programa de formación y empleo que promueve la incorporación de la población gitana al mercado laboral como puerta a la inclusión social), el [Programa PROMOCIONA](#) (Programa que desarrolla acciones en materia educativa para contribuir a cerrar la brecha en educación) y el [Programa CALI por la Igualdad de las Mujeres Gitanas](#) (Mejora de la integración socio-laboral de las mujeres gitanas, a través del fomento de la igualdad de oportunidades, de la igualdad de género y la lucha contra toda forma de discriminación, con especial atención a la discriminación múltiple que sufren las mujeres gitanas y a las víctimas de violencia de género).

**Tabla 15.2.2.1.1.3. Indicadores y resultado convenio Fundación Secretariado Gitano**

| <b>Programa/Recurso/Actuación</b>    | <b>Programa de promoción social, educativa y laboral dirigido a la población gitana</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige         | Población gitana, especialmente, mujeres gitanas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Objetivo                             | Mejorar la inclusión social, educativa y laboral de personas pertenecientes a comunidades marginadas, especialmente mujeres, para aumentar su presencia en el mercado laboral, la contratación y la calidad de esta. Además, se busca mejorar los niveles educativos y las competencias básicas, transversales y profesionales, con un enfoque integral e integrado. |
| Nº personas usuarias en 2024 (total) | 3.004 personas en el conjunto de acciones y programas, de las cuales 1.682 son mujeres y 1.322 son hombres.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nº personas usuarias en 2024         | 1.696 personas: (933 mujeres y 763 hombres).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Plazas ofertadas en 2024             | No procede, se atiende a demanda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Presupuesto en 2024                  | 256.000,00 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Recurso web                          | ACCEDER: <a href="#">Programa ACCEDER</a><br>PROMOCIONA: <a href="#">Programa Promociona</a><br>CALÍ: <a href="#">Video Programa Calí</a>                                                                                                                                                                                                                            |
| Principales indicadores de proceso   | Número de participantes en las acciones de búsqueda de empleo: 1.446 personas (761 mujeres y 685 hombres).                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                      | Número de inserciones laborales: 615 personas (327 mujeres y 288 hombres)                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



Principales indicadores de resultados

Porcentaje de satisfacción de las mujeres gitanas participantes en acciones formativas: El 80% manifiesta estar muy satisfecha.

#### 15.2.2.2. Mesa de Mujeres Gitanas por la Igualdad

La mesa “Mujeres Gitanas por la Igualdad” comienza su funcionamiento en el año 2003 y se constituye como un espacio de trabajo, de análisis y reflexión conjunto entre entidades y Ayuntamiento. El objetivo es la promoción de las mujeres gitanas y la visibilización de las mismas.

Preside la mesa la Directora General de Igualdad y contra la Violencia de Género y participan, además de representantes de la administración, 13 entidades que trabajan en la promoción de los derechos de la mujer gitana.

A lo largo de 2024, la Mesa ha sido convocada en tres ocasiones. Entre otras actuaciones, se ha reflexionado sobre la situación educativa del alumnado gitano y las principales necesidades en relación con la vivienda, así como el acceso a la misma.

También cabe destacar que, durante el año 2024, las entidades participantes en la mesa han expuesto sus proyectos, dando conocer al resto de integrantes los principales objetivos y actuaciones que desarrollan.

Además, a iniciativa de las entidades que participan en la mesa, se rindió homenaje al pueblo gitano los días 8 de abril (Día del pueblo gitano) y 24 de mayo (Día del pueblo gitano madrileño) con la iluminación de la fuente de Cibeles y de la fuente de Neptuno con los colores de la bandera gitana.



Por primera vez en 2024, el Ayuntamiento de Madrid celebró el Día del Pueblo Gitano Madrileño con un acto institucional en el que se destacó la importancia de la cultura gitana y su contribución a la sociedad madrileña. Durante el evento, se reconoció el compromiso del Ayuntamiento con la promoción de la igualdad de oportunidades y la

inclusión social del pueblo gitano. Se destacó el presente y el futuro de la mujer gitana como pieza clave en la sociedad madrileña.

#### 15.2.2.3. Actividades de sensibilización y conmemoración

La Red de Espacios de Igualdad realiza mensualmente actividades de sensibilización y conmemoración para promoción de la igualdad y prevención de diferentes formas de violencia o discriminación. Entre las efemérides se conmemora el 8 de abril: Día Internacional del pueblo gitano.





# BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

[ÍNDICE](#)

## BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

---

- 16.1. INTRODUCCIÓN
- 16.2. CONCIENCIAR Y SENSIBILIZAR A LA CIUDADANÍA CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LAS MUJERES
- 16.3. ASEGURAR LA DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS DISTINGAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRAS LAS MUJERES Y LA ATENCIÓN INTEGRAL
  - 16.3.1. Servicio de atención a Violencia de Género (SAVG 24 horas)
  - 16.3.2. Unidad móvil de SAVG 24 horas
  - 16.3.3. Alojamiento protegido
  - 16.3.4. Puntos municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG)
  - 16.3.5. Centros de Atención Psicosocial-Educativa para mujeres y sus hijos e hijas (CAPSEM norte y sur)
- 16.4. ASEGURAR LA DETECCIÓN TEMPRANA Y LA ATENCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, TRATA Y PROSTITUCIÓN FORZADA
  - 16.4.1. Unidad Móvil
  - 16.4.2. Centro de Atención Integral “Concepción Arenal”
  - 16.4.3. Centro de emergencia para víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
  - 16.4.4. Alojamiento protegido
  - 16.4.5. Centro de Crisis 24 horas para la atención a mujeres víctimas de violencia sexual. “Pilar Estébanez”
  - 16.4.6. Centro de Atención Integral a Mujeres contra la Violencia Sexual de la ciudad de Madrid y Atención a Familiares. “Benita Pastrana”
- 16.5. LOGRAR LA AUTONOMÍA SOCIOECONÓMICA Y SOCIOLABORAL DE LAS VÍCTIMAS
  - 16.5.1. Taller de formación para la inserción sociolaboral de víctimas de trata y/o explotación sexual en la ciudad de Madrid
  - 16.5.2. Convenio de colaboración con programas de formación y empleo de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid
- 16.6. ASEGURAR LA REPARACIÓN DE LAS VÍCTIMAS Y DE SUS FAMILIAS
- 16.7. GARANTIZAR LA COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS MUNICIPALES, AUTONÓMICOS Y NACIONALES
- 16.8. ANEXO DEL BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO
  - 16.8.1. S.A.V.G. 24 HORAS
  - 16.8.2. Alojamiento protegido
  - 16.8.3. Puntos municipales del observatorio regional de violencia de género
  - 16.8.4. Centros de atención psico-socio-educativa para mujeres y sus hijos e hijas (CAPSEM NORTE y CAPSEM SUR)
  - 16.8.5. Red Municipal de atención a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y explotación sexual

## BLOQUE XVI: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

### 16.1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género las competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres y LGTBI, previstas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

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 forma de violencia nos obliga a redoblar esfuerzos.

El marco de actuación local viene marcado por la normativa estatal, autonómica, e internacional en esta materia y, especialmente, por las actuaciones comprendidas en el Pacto de estado contra la Violencia de Género y el Convenio de Estambul.

La actividad que se ha desarrollado, en este ámbito, por la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de género durante el año 2024, ha sido la siguiente:

### 16.2. CONCIENCIAR Y SENSIBILIZAR A LA CIUDADANÍA CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LAS MUJERES

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género, en virtud de sus competencias y sus líneas de actuación, ha promovido diversas acciones para sensibilizar y concienciar a la ciudadanía sobre la violencia machista que sufren las mujeres, con el fin de contribuir a su prevención, tales como el impulso de campañas de prevención y sensibilización dirigidas, tanto a la población joven y universitaria, como a las potenciales víctimas y a la ciudadanía en general.

De acuerdo con los mandatos legal, institucional y social que obligan a las administraciones públicas a actuar para erradicar la violencia contra las mujeres, durante el año 2024, en materia de prevención de la violencia contra las mujeres, el Ayuntamiento de Madrid ha impulsado las siguientes campañas:



### “La violencia de género y los adolescentes”

Esta campaña de sensibilización, bajo el lema #ESTOESVIOLENCIA, puso el foco en las mujeres adolescentes, puesto que los estudios demuestran que las adolescentes siguen padeciendo la violencia de género en sus múltiples formas, razón por la cual es necesario protegerlas con medidas efectivas y sensibilizarlas sobre esta realidad porque a menudo no se identifican como víctimas.

### Ni Una!



En el año 2024 se ha dado continuidad a la campaña de Violencia Sexual, bajo el lema “Ni UNA”, con la que se pretendía, por un lado, impulsar una actitud activa contra las agresiones sexuales y sexistas, para promover una transformación en la opinión pública, y por otro, dar difusión al Centro Información de Crisis 24h para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual. La campaña, ha sido expuesta en mupis digitales y redes sociales.



En el marco de esta campaña, se instalaron durante 2024 un total de 88 Puntos informativos sobre violencia sexual en los distintos distritos de la ciudad de Madrid, con ocasión de las Fiestas de San Isidro, Veranos de la Villa y otros actos festivos que tuvieron lugar durante los meses comprendidos entre mayo y octubre, que tenían como objetivo la prevención de la violencia sexual en el espacio público e informar sobre los recursos municipales de atención a víctimas de violencia sexual.

Para la atención de todos estos puntos informativos se contó con una comprometida colaboración de varias mujeres voluntarias adscritas al programa *Voluntariado por Madrid* (previamente formadas por profesionales en violencia sexual) y con varias profesionales del servicio municipal de atención integral a víctimas de violencia sexual “Benita Pastrana”

### 25 de Noviembre. Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres

En el ejercicio 2024, la campaña del 25N, denominada “Por una ciudad libre de violencia sexual”, tuvo como objetivo enviar mensajes dirigidos a población adolescente y joven para promover la reflexión y toma de conciencia sobre ideas, actitudes y comportamientos machistas y violentos que atraviesan sus relaciones, su sexualidad o su relación con el mundo. La campaña incluyó el diseño de carteles para difundir mensajes claros a la ciudadanía, que fueron difundidos, durante los días 19 a 30 de noviembre de 2024, a través de mupis, marquesinas, pantallas y radio.





### 16.3. ASEGURAR LA DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS DISTINGAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRAS LAS MUJERES Y LA ATENCIÓN INTEGRAL

Para llevar a cabo este objetivo, desde la Dirección General se ha trabajado durante el ejercicio 2024 con otras Áreas de Gobierno y Direcciones Generales para asegurar la detección temprana de las distintas formas de violencia contra las mujeres. Dentro de este apartado destacamos las siguientes actuaciones:

- Por un lado, se han desarrollado las siguientes acciones formativas a través de **Madrid Talento**, dirigidas a profesionales de diversos recursos municipales para favorecer la detección temprana de casos de violencia machista en los servicios municipales:
  - Curso de Formación “Atención Integral a mujeres víctimas de Violencia de Género”. 2 ediciones con un total de 40 (36 mujeres y 4 hombres). La valoración media de estos cursos ha sido de 4,73 sobre 5 en la primera edición y 4,72 sobre 5 en la segunda.
  - Curso de Formación “Detección y Atención Integral a mujeres mayores víctimas de Violencia de Género”. 1 edición, con un total de 19 participantes (18 mujeres y 1 hombre). La valoración media de este curso ha sido de 4,53 sobre 5.
  - Curso de Formación “Identificación de Víctimas de Trata con Fines de Explotación Sexual e Intervención con Personas en Situación de Prostitución”, que contó con una edición a la que asistieron 19 participantes, todas ellas mujeres. La valoración media de este curso ha sido de 4,83 sobre 5.
  - Curso de Formación “Atención Integral a mujeres adultas y adolescentes Víctimas de Violencia Sexual”, que contó con una edición a la que asistieron 20 participantes, todas ellas mujeres. La valoración media de este curso ha sido de 4,55 sobre 5.
- Por otro lado, mediante diversas alianzas con otros servicios y organismos, se han impartido diversas ponencias, impartidas directamente por el personal de las Unidades de atención de la Subdirección general de prevención y atención frente a la violencia de género, así como por parte de las profesionales de los distintos servicios que conforman las Red Municipales:
  - “Unidad móvil de atención especializada a mujeres víctimas de violencia de género en pareja/expareja”. I Jornada de Innovación Social del Ayuntamiento de Madrid.



- “Atención en la emergencia a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja”. Jornada de intercambio de la Comisión de Alojamiento Alternativa Municipal.
- “Indicadores de detección de violencia de género y red municipal contra la violencia de pareja/expareja. Jornada de formación a profesionales de la Asociación Barró que intervienen en Cañada Real.
- “Prevención de violencia de género”. Sesión impartida para alumnado del Ciclo Formativo de Grado Superior en Promoción de la Igualdad de Género en el IES Barrio de Bilbao.
- “Importancia del parte de lesiones en el proceso penal”. Jornada “Protocolo de actuación en violencia de género”. Hospital San Rafael.
- “Asistencia social integral para víctimas de violencia de género de pareja/expareja”. Jornada interna de Policía Municipal.
- “Atención a víctimas de violencia de género”. Sesión para profesionales. Espacio de Igualdad Dulce Chacón.
- “Atención a víctimas de violencia de género”. Fundación Adecco.

Igualmente se han desarrollado **diferentes actividades de prevención y sensibilización:**

- Jornada de Prevención Secundaria “Cómo quiero que me quieran”, dirigida a 80 mujeres residentes en Cañada Real, en colaboración con Servicios Sociales de Puente de Vallecas, a cargo del departamento de atención a la violencia de pareja/expareja.
- “Redes Municipales contra la Violencia de Género”, en jornada de Sensibilización sobre Violencia de Género con motivo del 25N, organizada por la Unidad de Participación Ciudadana del distrito de Vicálvaro, dirigida a miembros del tejido asociativo del distrito.
- Participación del Centro Pilar Estébanez, en las IV jornadas de abordaje y sensibilización contra la violencia de género sufrida por las mujeres con trastorno mental grave, organizadas por Hermanas Hospitalarias.

#### **Colaboración en investigaciones:**

- Profesionales de los PMORVG 1 y 2 colaboraron en un Trabajo Final de Máster de Psicología Sanitaria de la Universidad Rey Juan Carlos en relación con “Factores predictores de riesgo de regreso con pareja agresora”.

Para garantizar la atención a las víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja el municipio de Madrid cuenta con una Red Municipal contra la violencia de género en pareja/expareja, que ofrece atención, de acuerdo con las medidas de asistencia integral contempladas en normativa vigente, tanto autonómica como estatal.

Esta Red ofrece atención a la urgencia 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 para mujeres no hispanohablantes y para mujeres que precisan lengua de signos. Esta atención se presta 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), sus hijos e hijas y otros familiares dependientes de ellas, residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección.

El análisis del perfil sociodemográfico de los casos nuevos atendidos en 2024 en cada tipología de recurso se recoge en el anexo.

### 16.3.1.Servicio de Atención a Violencia de Género (SAVG 24 Horas)

| SAVG 24 HORAS                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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 urgencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
| Nº de atenciones presenciales realizadas                                                | 11.129                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
| Nº de mujeres atendidas                                                                 | 1.867                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
| Tasa de cobertura SAVG 24horas                                                          | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
| Plazas disponibles en la Zona de Estancia Temporal (ZET)                                | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
| Mujeres alojadas en la Z.E.T.                                                           | 379                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
| Menores alojados en la Z.E.T.                                                           | 280 hijos<br>334 hijas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
| Personas dependientes de la mujer alojadas en ZET (hijos/as adultos y otros familiares) | 1 hombre<br>4 mujeres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Hijos/as mayores de edad y otros familiares dependientes que conviven con la mujer                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| Tasa de cobertura ZET                                                                   | 89,68%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Porcentaje de personas que se alojan en la ZET en primaria instancia, del total de personas que desde SAVG24h se valora que precisan alojamiento protegido y lo aceptan. El restante 10,32% fue alojado, al menos inicialmente, en plazas hoteleras por no disponibilidad de plazas en ZET de forma inmediata. |                 |
| Presupuesto en 2024                                                                     | 1.702.687,70 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 99,73 % ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| Recurso web                                                                             | SAVG 24H                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Perfiles redes sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                        | @MadridIgualdad |
| Principales indicadores de procesos                                                     | 1. Tiempo de atención<br>1.1 Tiempo medio de espera para atención de urgencia: Atención inmediata, sin cita<br>1.2 Tiempo medio de espera de la atención con cita previa: 13-53 días (en función de área profesional).<br>1.3. Tiempo medio de estancia en ZET o alojamiento alternativo a ésta: 5 días.                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |
| Principales indicadores de resultados                                                   | 2. Finalización de procesos de intervención: 1378 mujeres<br>2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 39,05%<br>2.2. Cierre por cumplimiento parcial de objetivos: 4,86%<br>2.3. Cierre por alta voluntaria: 9,65%<br>2.4. Cierre por abandono de intervención: 40,44%<br>2.5. Cierre por cese prestación: 0%<br>2.6. Cierre por otros motivos: 6% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |

### ▪ N° de mujeres atendidas y apertura de expedientes

Del análisis de los datos de atención en 2024, procede señalar que el número total de mujeres atendidas presencialmente con apertura de expediente ha sido de 1.867 mujeres (lo que supone un descenso del 7,53% respecto al año anterior), de las cuales, 1.309 son mujeres que acuden al servicio por primera vez en 2024, 290 mujeres reingresos y 268 mujeres en activo de periodos anteriores.

### ▪ N° atenciones telefónicas y online

El SAVG 24h presta atención y asesoramiento telefónico y mediante correo electrónico tanto a mujeres víctimas de violencia de género, como a familiares, ciudadanía en general y profesionales de otros servicios que precisan asesoramiento especializado para su intervención. Desde junio de 2024, ha comenzado a registrarse el volumen de llamadas pertinentes que corresponden a mujeres víctimas de violencia de género, habiéndose atendido telefónicamente a 1.259 mujeres, pudiendo iniciar o no posteriormente un proceso de atención presencial en SAVG 24h o a través de otros recursos de la Red Municipal contra la Violencia de Género en Pareja/Expareja.

Respecto a la atención a la ciudadanía a través de [remite@madrid.es](mailto:remite@madrid.es) o de las cuentas de correo electrónico del servicio, se ha dado respuesta a 225 consultas pertinentes, un 75,58% más que en el año 2023.

### ▪ Vías de acceso

El acceso al SAVG 24h puede producirse por iniciativa de la propia mujer (representa un 14,36% del total de casos nuevos) o por derivación de otros recursos, tanto específicos de atención a víctimas de violencia de género como generalistas. Siguiendo la tendencia de los últimos años, la mayor parte de las mujeres que acudieron por primera vez al SAVG 24h en 2024 lo hicieron, en un 32,4% de los nuevos casos, derivadas por Policía Nacional y Municipal.

Respecto al acceso por derivación de otros recursos, destacan las derivaciones realizadas por el 016 (13,67%), Servicios Sociales de Atención Social Primaria, (9,54%), Espacios de Igualdad (9,09%) y servicios sanitarios (8,2%). Otros recursos derivantes, aunque con menor incidencia han sido los Juzgados, el servicio 012-Mujer, diversas asociaciones y otros servicios sociales públicos de emergencia social y atención social especializada, tanto en violencia de género como en otros ámbitos competenciales.

En el análisis de estos datos y la comparación de los mismos con años anteriores, destaca el aumento de las derivaciones realizadas por cuerpos policiales –con un incremento porcentual del 3,39%, vinculado al aumento de las intervenciones de urgencia- y el ligero aumento de derivaciones tanto de recursos sanitarios como de Atención Social Primaria, con un incremento porcentual del 1,35% y del 1,19% respectivamente. Por contra, se ha producido un pequeño descenso de las



derivaciones por parte de los Espacios de Igualdad, si bien continúan siendo una de las principales vías de detección desde recursos generalistas.

#### ▪ Distribución de mujeres por distritos.

El SAVG 24horas ha atendido a mujeres residentes en todos los distritos de la ciudad de Madrid. La distribución territorial de la demanda se ha mantenido en los mismos términos que en 2023.

El mayor número de casos nuevos atendidos proceden del distrito de Carabanchel (13,75%) seguido de Puente de Vallecas (11,76%) y, en tercer lugar, se sitúa el distrito de Villaverde (8,0%). En el extremo opuesto se sitúan Chamberí y Barajas, cada uno de estos distritos con un 1,6% del total de casos nuevos.

Por otro lado, en 2024 se ha atendido a un total de 21 mujeres no residentes en el municipio de Madrid pero que precisan atención en éste, bien porque se produce una situación de violencia durante su estancia o paso por la ciudad (trabajo, vacaciones o en momento de tránsito hacia otro destino), bien porque la mujer ha huido de su territorio de origen por motivo de violencia y se traslada a Madrid.

#### ▪ N° de atenciones de urgencias

Durante el año 2024 se han atendido un total de 1.402 urgencias, lo que supone un incremento del 9,87% con respecto al año anterior.

#### ▪ N° de evaluaciones realizadas

En el año 2024 han sido evaluadas 1.599 mujeres, lo que supone un descenso del 8,84% con respecto a las mujeres evaluadas en el año anterior. Sin embargo, aunque el número de mujeres evaluadas haya descendido, el número de evaluaciones realizadas se ha incrementado debido a la mayor complejidad e interdisciplinariedad de las valoraciones realizadas.

En total, las evaluaciones realizadas han sido 3.649 (6,17 % más que en el año anterior). El 39,04% de estas evaluaciones han sido realizadas por el área de Trabajo Social, seguidas, en segundo lugar, y alineado con la demanda expresa o necesidad técnica detectada, por las evaluaciones psicológicas (29,54%), y en tercer y cuarto lugar respectivamente, las evaluadas por el área jurídica (21,6%%) y evaluación socio-educativa (9,83%)

#### ▪ Resultados de las intervenciones.

Durante 2024, 1378 mujeres han finalizado el proceso de atención iniciado en el S.A.V.G., lo que supone un 73,80% de las mujeres atendidas.

De los motivos de cierre de intervención, el mayoritario corresponde al cumplimiento total o parcial de objetivos de intervención planteados: un total de 605 mujeres (43,91%) alcanzaron, al menos parcialmente, los objetivos acordados.



El segundo motivo de cierre fue por abandono de la intervención, ascendiendo a 557 mujeres (40,44%) las que abandonaron la atención especializada.

▪ **Intervención Grupal.**

Se han realizado 14 talleres psicoeducativos dirigidos a mujeres en fase inicial de toma de decisiones, participando en ellos un total de 119 mujeres.

▪ **Animales de compañía**

De las 1.309 mujeres atendidas por primera vez en 2024, el 11% (208) contaba con al menos un animal de compañía. Un 24% de las mujeres que tienen mascotas, refieren que éstas sufren violencia directa.

### 16.3.2.Unidad Móvil de SAVG 24 HORAS

| Unidad Móvil del Servicio de Atención a mujeres víctimas de violencia de género |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                   |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Población a la que se dirige                                                    | Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                 |
| Objetivo                                                                        | Atención in situ en situaciones de urgencia o crisis, ante dificultad de acceso al SAVG 24h y traslados en la Comunidad de Madrid como parte del proceso de intervención.                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                   |                 |
| Nº atenciones realizadas en 2024                                                | 107                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                 |
| Nº mujeres atendidas en 2024                                                    | 78                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                   |                 |
| Nº solicitudes de activación en 2024                                            | 159                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                   |                 |
| Tasa de cobertura                                                               | 67,29%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Porcentaje de solicitudes de activación pertinentes que han podido ser atendidas. |                 |
| Presupuesto en 2024                                                             | 89.426,50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | % ejecutado                                                                       | 99,73           |
| Recurso web                                                                     | SAVG 24H                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | perfiles redes sociales                                                           | @MadridIgualdad |
| Principales indicadores de procesos                                             | <b>1. Tipo de intervención realizada:</b><br>1.1. Valoración e intervención: 36,47%<br>1.2. Seguimiento: 35,8%<br>1.3. Acompañamiento Técnico: 17,61%<br>1.4. Traslado por necesidad del servicio: 5,03%<br>1.5. Intervención puente: 4,40%<br>1.6. Reunión con recurso externo: 0,62%<br><b>2. Causa de intervención</b><br>2.1. Accesibilidad: 52,8%<br>2.2. Alto control social: 26,41%<br>2.3. Crisis: 20,75% |                                                                                   |                 |
| Principales indicadores de resultados                                           | <b>1. Respuesta a total de propuestas de activación:</b><br>1.1. Afirmativa: 67,29%<br>1.2. Negativa: 32,7%<br><b>2. Respuesta a peticiones de activación en urgencia</b><br>2.1. Respuesta afirmativa: 90,32%<br>2.2. Respuesta negativa por estar fuera de horario de UM: 6,45%<br>2.3. Respuesta negativa por estar ocupada la UM: 9,6%                                                                        |                                                                                   |                 |

#### ▪ Mujeres y menores atendidas por la Unidad Móvil

Durante el 2024, se ha atendido a 78 mujeres, desarrollándose la intervención en 3 ocasiones con la presencia de un total de 6 menores.

#### ▪ Intervenciones realizadas por la Unidad Móvil

En el 2024 se han recibido 159 propuestas de activación, de las que 31 de ellas requerían atención de urgencia. Se ha podido dar respuesta a un 67,29% del total de peticiones (urgencias e intervenciones programadas), priorizando la atención de urgencias frente a las atenciones programadas. Si tenemos en cuenta en el análisis de la respuesta sólo las peticiones de activación que se corresponden con situaciones de urgencia, la Unidad Móvil se ha activado en el 90,32% de los casos planteados.

La activación de la Unidad Móvil puede realizarse a propuesta del propio equipo de SAVG24h o por solicitud de otros servicios, realizándose 119 propuestas internas y 40 demandas externas, por parte otros recursos de la red especializada, recursos sanitarios, Centros de Servicios Sociales, Espacios de Igualdad, etc.

### 16.3.3. Alojamiento Protegido

Durante el año 2024 se ha valorado y ofrecido alojamiento protegido a un total de 1.027 mujeres, (93 más que en 2023, lo que supone un incremento del 9,96%). De éstas, rechazaron el alojamiento protegido 648 mujeres (63,1% del total), un 0,2% más que en 2023, aludiendo a los siguientes motivos de rechazo:

| MOTIVOS DE RECHAZO                        | MUJERES | %      |
|-------------------------------------------|---------|--------|
| Fase inicial de toma de decisión          | 140     | 21,61% |
| Contar con red natural de apoyo           | 121     | 18,67% |
| Cuestiones relacionadas con sus hijos/as: | 105     | 16,20% |
| Trabajo                                   | 97      | 14,97% |
| Elección de programar el alojamiento.     | 113     | 17,44% |
| Otros motivos                             | 72      | 11,11% |
| TOTAL                                     | 648     | 100%   |

#### 16.3.3.1. Zona de Estancia Temporal SAVG 24 HORAS

Se ha proporcionado alojamiento en la Zona de Estancia Temporal (en adelante, ZET) a un total de 998 personas, 340 personas más que en 2023, lo que supone un incremento del 51,67%. Ahora bien, si nos fijamos únicamente en el incremento de mujeres alojadas éste es de 33 mujeres, un 9,5%.

Se han alojado 379 mujeres (325 mujeres atendidas por primera vez y 54 reingresos) y 619 personas dependientes de las mujeres en el momento del ingreso -entre hijos/as menores (280 niños y 334 niñas) y otros familiares dependientes de las mujeres (3 hijas y 1 hijo mayores de edad y 1 niña con otro parentesco)-.

Por otro lado, es necesario destacar que en los momentos de ausencia de disponibilidad de plazas libres en Centros de Emergencia municipales y/o la Zona de Estancia Temporal, y con la finalidad de no dejar a ninguna mujer sin alojamiento protegido, la Dirección General cuenta con plazas hoteleras. Durante el ejercicio 2024, se dispusieron de plazas hoteleras para un total de 103 personas (48 mujeres, 31 niñas y 24 niños). En todos aquellos casos alojados en plazas hoteleras, el SAVG 24h prestó atención ambulatoria, realizando seguimiento, intervención y acompañamiento tanto telefónicamente como presencialmente a través de la Unidad Móvil y/o traslados al SAVG24h mediante servicio concertado de taxi, siendo trasladadas las mujeres y sus hijos/as a la ZET o a Centro de Emergencia en cuanto se producían vacantes.

Respecto a los tiempos de estancia en la ZET, la duración media de la estancia en 2024 ha sido de 5 días.

#### 16.3.3.2. Centros de Emergencia

| CENTROS DE EMERGENCIA                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                  |                 |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Población a la que se dirige                            | Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja, sus hijos/as menores y otras personas dependientes de ellas que precisan alojamiento protegido.                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                  |                 |
| Objetivo                                                | Alojamiento protegido para mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja y sus hijos/as                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                  |                 |
| Nº de mujeres alojadas en Centros de Emergencia 2024    | 347                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nº de ingresos de mujeres que se producen en 2024+Nº mujeres que estaban alojadas a 1 de enero de 2024 cuyo ingreso fue en 2023. Si una mujer tiene varios ingresos en un año, se contabiliza cada uno de ellos.                 |                 |
| Nº de menores alojados en C.E. en 2024                  | 163 hijas<br>122 hijos                                                                                                                                                                                                                                                     | Nº de ingresos de menores que se producen en 2024+Nº de menores que estaban alojados/as a 1 de enero de 2024 cuyo ingreso fue en 2023. Si un/a menor tiene varios ingresos en un año, se contabiliza cada uno de ellos.          |                 |
| Nº de otros familiares mujeres alojados en C.E. en 2024 | 1 hijo mayor de edad                                                                                                                                                                                                                                                       | Nº de ingresos de otros familiares que se producen en 2024+Nº de otros familiares que estaban alojados/as a 1 de enero de 2024 y cuyo ingreso fue en 2023. Si tiene varios ingresos en un año, se contabiliza cada uno de ellos. |                 |
| Tasa de cobertura                                       | 96,5%                                                                                                                                                                                                                                                                      | Porcentaje de población que puede ser alojada por disponibilidad de plazas en Centro de Emergencia municipal sobre el total de población que en valoración realizada en ZET se acuerda derivación a Centro de Emergencia         |                 |
| Plazas disponibles en Centros de Emergencia             | 76                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                  |                 |
| Presupuesto en 2024                                     | 2.992.655,06 €                                                                                                                                                                                                                                                             | % ejecutado                                                                                                                                                                                                                      | 99,86           |
| Recurso web                                             | <a href="#">Red Municipal contra Violencia de Género Pareja/Expareja</a>                                                                                                                                                                                                   | perfiles redes sociales                                                                                                                                                                                                          | @MadridIgualdad |
| Principales indicadores de procesos                     | 1. Ocupación media: 92,40%<br>2. Tiempo medio de estancia: 41,19 días                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                  |                 |
| Principales indicadores de resultados                   | 1. Finalización de procesos de intervención: 312<br>2. Motivos de cierre de intervención:<br>2.1. Cierre por continuidad de PAI: 27,24%<br>2.2. Traslado de CE: 23,72%<br>2.3. Baja voluntaria: 38,78%<br>2.4. Abandono: 2,56%<br>2.5. Renuncia: 0,32%<br>2.6. Cese: 7,37% |                                                                                                                                                                                                                                  |                 |





Los Centros de Emergencia han tenido a lo largo de 2024, 633 ocupaciones -347 mujeres y 286 hijos/as, incluido 1 mayor de edad-, lo que supone una disminución de un 2% en la ocupación, fundamentalmente debido a la disminución en el número de hijos e hijas a cargo. Teniendo en cuenta sólo las mujeres atendidas, se ha producido un incremento del 0,6% respecto a 2023.

En los momentos en los que los Centros de Emergencia no han contado con plazas libres disponibles, se ha coordinado el acceso de mujeres y de sus hijas e hijos a la red de Centro de Centros de Emergencia de la Comunidad, ascendiendo a 23 (10 mujeres y 13 hijos/as menores), las personas que han ingresado directamente en la Red de la de Centros de Emergencia de la Comunidad de Madrid.

En cuanto a las salidas de los Centros de Emergencia cabe destacar que en un 67,95% de los casos se ha valorado que se ha producido cumplimiento de objetivos de intervención, al menos parcialmente, frente al 72% del año 2023.

La situación residencial a la salida, aunque mayoritariamente es precaria, este año ha mejorado respecto a la del pasado año. Así, en 2024 ha sido necesario utilizar alojamientos institucionalizados en un 44,44% de los casos que finalizan intervención -en un 34,94% recursos para víctimas de violencia de género municipales, autonómicos y del tejido asociativo y el 9,5% en recursos de alojamiento no específicos para víctimas de violencia de género- y un 29,17% de las mujeres se alojan con familiares, red de apoyo social o en soluciones habitacionales precarias a la salida de CE. Por tanto, si lo comparamos con el ejercicio inmediatamente anterior, no sólo se han producido más salidas no dependientes de alojamientos sociales, sino que aquellos apoyos residenciales que han sido necesarios, se han producido mayoritariamente en recursos específicos para víctimas de violencia de género.

En cuanto al regreso con el agresor tras la salida del CE, éste se ha producido en un 4,49% de los casos -frente al 6,2% del año 2023-, aunque un 12,18% de mujeres que no quieren indicar su destino tras la salida del CE.

En 2024 el promedio de ingresos que ha realizado una mujer a lo largo de su historia vital se ha situado en 1,4 ingresos, siendo estos datos muy similares a los del año 2023.

En el emplazamiento de uno de los Centros de Emergencia, se desarrolla desde 2023 un proyecto piloto de Centro de alojamiento de estancias medias (C.E.M) con 5 plazas, con el objetivo de dar continuidad al alojamiento en CE, con intervención educativa y apoyo desde el personal del CE e intervención psicológica, social y jurídica a nivel ambulatorio. Durante el 2024, a través de este emplazamiento se ha dado respuesta a 14 ocupaciones (6 mujeres, 3 niñas y 5 niños) a partir de la derivación a plazas de media estancia realizadas por los distintos CE. La evaluación de los procesos de intervención finalizados (un total de 5 mujeres) es muy positiva, ya que todas las mujeres alcanzaron, al menos parcialmente, los objetivos propuestos durante la estancia en CEM respecto al cumplimiento de objetivos (60% cumplimiento total de objetivos y 40% cumplimiento parcial). Respecto a su

destino a la salida, 2 casos precisaron continuidad de alojamiento institucional (uno en recurso específico de violencia de género y otro en recurso generalista) y las otras 3 mujeres encontraron alojamiento con apoyo de su red de apoyo social y familiar, recuperando relaciones previamente dañadas.

#### Gestión de la solicitud de plaza en centro de larga estancia de la Comunidad de Madrid.

Durante el 2024, se realizaron 83 solicitudes de plazas de acogida de larga estancia a la Dirección General de la Mujer, de la Comunidad de Madrid. Las derivaciones se realizan por valoración del equipo técnico del Centro de Emergencia y son gestionadas por el SAVG 24 Horas.

| SOLICITUDES                                   | Nº        | %           |
|-----------------------------------------------|-----------|-------------|
| Ingresos                                      | 21        | 25,3%       |
| Anulaciones de solicitud por motivos técnicos | 11        | 13,25%      |
| Renuncias a la solicitud por la mujer         | 6         | 7,23%       |
| Denegaciones por CM                           | 41        | 49,4%       |
| Pendientes de valoración a 31.12.2024         | 4         | 4,82%       |
| <b>Total</b>                                  | <b>83</b> | <b>100%</b> |

#### 16.3.3.3. Viviendas de Semiautonomía (VSA)

| VIVIENDAS DE SEMIAUTONOMÍA (VSA)      |  |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                               |                         |                 |
|---------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
| Población a la que se dirige          |  | Mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja que necesiten atención integral especializada en violencia de género y no precisan presencia profesional 24 horas |                                                                                                               |                         |                 |
| Objetivo                              |  | Contribuir al proceso de mantenimiento en la decisión de ruptura y recuperación psicosocial posterior, ofreciendo una alternativa de alojamiento seguro y temporal.                                              |                                                                                                               |                         |                 |
| Porcentaje de ocupación               |  | 93,45%                                                                                                                                                                                                           | Nº estancias reales/Nº estancias posibles en 2024                                                             |                         |                 |
| Tasa de cobertura                     |  | 100%                                                                                                                                                                                                             | Las VSA han podido ofrecer alojamiento al 100% de los casos que se ha valorado reunían el perfil de atención. |                         |                 |
| Nº de mujeres alojadas                |  | 33 de las cuales 21 (63,6%) corresponden a nuevos ingresos.                                                                                                                                                      |                                                                                                               |                         |                 |
| Nº de menores alojados                |  | 17 hijas / 18 hijos                                                                                                                                                                                              |                                                                                                               |                         |                 |
| Nº otros familiares                   |  | 1 hijo mayor de edad                                                                                                                                                                                             |                                                                                                               |                         |                 |
| Plazas disponibles                    |  | 26 plazas distribuidas en 7 viviendas                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |                         |                 |
| Presupuesto en 2024                   |  | 346.167,00                                                                                                                                                                                                       | % ejecutado                                                                                                   | 100                     |                 |
| Recurso web                           |  | <a href="#">Red Municipal contra Violencia de Género Pareja/Expareja</a>                                                                                                                                         |                                                                                                               | perfiles redes sociales | @Madridlgualdad |
| Principales indicadores de procesos   |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Porcentaje de ingresos en 2024 sobre total personas alojadas: 63.6%</li><li>Tiempo medio de estancia: 225 días</li></ul>                                                   |                                                                                                               |                         |                 |
| Principales indicadores de resultados |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Finalización de procesos de intervención: 20 mujeres.</li></ul>                                                                                                            |                                                                                                               |                         |                 |

Durante el 2024 se han atendido a un total de 69 personas, entre mujeres, hijos e hijas. El 65,21% han sido nuevos ingresos, mientras que el 34,78% eran mujeres, hijos e hijas procedentes del año 2023. El porcentaje de ocupación en 2024 se ha



situado en el 93,4%, siendo un porcentaje de ocupación mayor al del año 2023, que se situaba en el 91%.

De las 69 personas atendidas en total en el año 2024, 33 (47,82%) han sido mujeres, 17 (24,63%) han sido hijas menores de edad, 18 (26,08%) eran hijos menores de edad y solo 1 (1,44%) era un hijo mayor de edad. Del total de mujeres atendidas, ninguna de ellas ha sido mayor de 65 años.

El 75% de las mujeres han estado más de 180 días de estancia en el recurso. La estancia que más se repite es la de los 270 días, que rondan los 9 meses de estancia, aproximadamente.

En cuanto a los resultados de este recurso, destaca el elevado nivel de cumplimiento total de objetivos, en un 75% de los casos finalizan intervención.

#### 16.3.4.Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG)

| PUNTOS MUNICIPALES DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (PMORVG) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
| Población a la que se dirige                                                    | Mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja con orden de protección u otra medida judicial de protección y sus hijas e hijos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                 |
| Objetivo                                                                        | Atención psicológica, social y asesoramiento jurídico dirigido a víctimas de violencia de género que no se encuentran en situación de urgencia y que disponen o han dispuesto de medida judicial de protección.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                 |
| Nº de atenciones realizadas 2024                                                | 10.677 individuales / 37 grupales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                 |
| Nº de mujeres atendidas en 2024                                                 | 2.292                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                 |
| Nº hijos/as menores de edad atendidos/as en 2024                                | 45 hijos / 43 hijas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                 |
| Nº otros familiares atendidos/as                                                | 51 mujeres /12 hombres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                 |
| Altas ATENPRO en 2024                                                           | 553                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                 |
| Nº centros                                                                      | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                 |
| Tasa de cobertura                                                               | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                 |
| Presupuesto en 2024                                                             | 1.565.143,34                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | % ejecutado             | 99,82           |
| Recurso web                                                                     | PMORVG I<br>PMORVG II<br>PMORVG III                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | perfiles redes sociales | @MadridIgualdad |
| Principales indicadores de procesos                                             | 1. Tiempo medio de espera de inicio atención en servicio: 12,75 días hábiles<br>1.1. Tiempo medio de espera en PMORVG I: 6,39 días hábiles.<br>1.2. Tiempo medio de espera en PMORVG II: 13,85 días hábiles.<br>1.3. Tiempo medio de espera en PMORVG III: 18 días hábiles.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                 |
| Principales indicadores de resultados                                           | Finalización de procesos de intervención: 1.107 mujeres.<br>2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 23,58%<br>2.2. Cierre por derivación a otro recurso (cumplimiento parcial de obj. y/o intervención de otro recurso): 10,21%<br>2.3. Cierre por alta voluntaria: 4,97%<br>2.4. Cierre por abandono de intervención: 33,51%<br>2.5. Cierre por rechazo de prestación: 1,9%<br>2.6. Cierre por cambio lugar de residencia: 6,14%<br>2.7. Cierre por fin de intervención con mantenimiento de ATENPRO: 12,47%<br>2.7 Cierre por otros motivos: 7,22% |                         |                 |

#### ▪ Nº personas atendidas

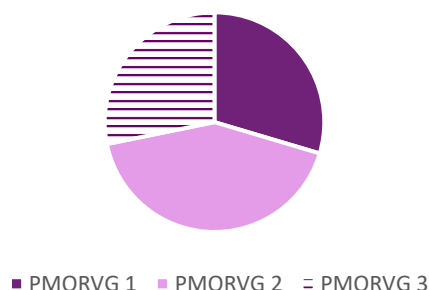
A lo largo del año se ha atendido un total de 2.443 personas, de las cuales 2.292 son mujeres -incluidas 7 menores víctimas de violencia por parte de su pareja/expareja-

88 hijos e hijas menores de edad y 63 familiares mayores de edad, mayoritariamente hijas adultas. De las 2.292 mujeres atendidas, 924 mujeres - es decir, un 40,31%-acudían por primera vez al servicio. El incremento global de mujeres atendidas respecto a 2023 es del 7%

#### ▪ Expedientes derivados del Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección

Durante el año 2024, se han abierto en los Puntos Municipales un total de 1.571 expedientes (descenso del 10,38% con respecto al ejercicio 2023), al corresponder a mujeres residentes en Madrid con medidas judiciales de protección dictadas a su favor. Sin embargo, en el 48,63% de los expedientes compartidos entre Punto Coordinador y PMORVG de la ciudad de Madrid, ha sido el PMORVG quien ha comunicado la medida judicial al Punto Coordinador de Órdenes de Protección. En relación con estos expedientes, el equipo técnico realiza una labor proactiva de contacto con las mujeres, de cara a ofrecer la atención de la Red Municipal.

EXPEDIENTES DERIVADOS  
POR PUNTO COORDINADOR  
DE ÓRDENES DE  
PROTECCIÓN



#### ▪ Vías de acceso

La vía de acceso mayoritaria de los casos nuevos fue a través de la derivación de expediente del Punto Coordinador de Órdenes de Protección (37,49% de los casos nuevos); en segundo lugar, un 15,71% de los casos acudió por iniciativa propia al conocer la existencia del servicio; en cuanto al resto de derivaciones, un 11,48% de las mujeres acudieron derivadas del SAVG 24 Horas; un 4,44% por otros dispositivos municipales y autonómicos especializados en violencia de género; un 7,58% de las derivaciones fueron realizadas por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado; un 4,98% por servicios de Atención Social Primaria y Especializada; un 0,97% por Espacios de Igualdad y el 5,84% restante de casos acudieron derivados por diversos servicios y recursos sanitarios y sociales.

Comparando estos datos con los del pasado 2023, cabe destacar el descenso de los casos que acuden por iniciativa propia o derivados por los Espacios de Igualdad, y el incremento de los casos derivados por el SAVG 24h y otros recursos de atención a víctimas de violencia de género, así como por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, mientras que el porcentaje de derivaciones de Servicios Sociales se mantiene estable. Por otro lado, en 2024, se ha iniciado contacto proactivo con casos de los que se han recibido notificaciones del sistema VIOGEN por su especial vulnerabilidad.

#### ▪ Distribución de mujeres por distritos.

Los distritos de residencia mayoritarios de las mujeres cuyos expedientes ha remitido el Punto Coordinador de Órdenes de Protección durante 2024 han sido Carabanchel (14,13%), Puente de Vallecas (9,9%) y Latina (9,74%). Los distritos de los que menos expedientes se han recepcionado han sido Barajas (0,8%) y Retiro (1,08%). Estos datos no muestran diferencias significativas con los de años anteriores.

#### ▪ Intervención individual

Los PMORVG han programado un total de 15.399 citas individuales, de las cuáles se han mantenido 10.677. Esto supone que el porcentaje de absentismo asciende a 30,66%, un 2,12% más que el pasado año, siendo necesario continuar avanzando en estrategias de disminución del absentismo. De las citas mantenidas, el 38,13% corresponden al área de Trabajo Social, el 44,16% a Psicología para adultas, el 2,54% a Psicología infantojuvenil, el 15,17% a Asesoramiento Jurídico.

#### ▪ Procesos y resultado de las intervenciones

En 2024 se ha cerrado la intervención en 1.107 casos que se había abierto expediente una vez iniciada atención con la mujer. Con relación al resultado de la intervención, en 2024 se ha producido una mejora significativa de éstos. Así, se ha incrementado en un 5,83% el porcentaje de cierre por cumplimiento total de objetivos, mientras que el abandono de intervención ha descendido prácticamente en el mismo porcentaje, en concreto, un 5,99%.

#### ▪ Intervención Grupal

Durante el 2024, la intervención grupal se ha desarrollado en un total de 9 grupos con un total de 72 participantes, según el siguiente detalle: 3 grupos psicoeducativos, 2 grupos de acompañamiento al proceso judicial, 1 de relación maternofilial, 1 de autorregulación emocional, 1 de relajación y conciencia corporal y 1 grupo informativo sobre derechos de las víctimas.

#### ▪ Gestión del Servicio ATENPRO

A lo largo de 2024 se han tramitado 553 altas en servicio ATENPRO, de las cuales el 16,09% corresponde a solicitudes de carácter excepcional, para hijos/as de mujeres víctimas y para víctimas menores de edad.

Por otro lado, se han dado 493 bajas en el servicio ATENPRO, correspondiendo un 15,41% a casos de altas excepcionales.



### 16.3.5. Centros de Atención Psico-Socio-Educativa para Mujeres y sus hijos e hijas (CAPSEM NORTE Y SUR)

| Centros de Atención Psico-Socio-Educativa para Mujeres y sus hijos/as |                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                 |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
| 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 |                         |                 |
| Nº de atenciones individuales realizadas en 2024                      | 19.046                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                 |
| Nº de mujeres atendidas                                               | 1.974                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                 |
| Nº de hijos/as atendidos                                              | 207 hijas / 212 hijos                                                                                                                                                                                                                         |                         |                 |
| Nº de familiares adultos de víctimas mortales                         | 2 mujeres /1 hombres / 3 otros                                                                                                                                                                                                                |                         |                 |
| Nº de menores familiares de víctimas mortales                         | 2 niñas / 1 niños                                                                                                                                                                                                                             |                         |                 |
| Tasa de cobertura                                                     | 100%                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                 |
| Nº centros                                                            | 2                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                 |
| Presupuesto en 2023                                                   | 1.403.677,39                                                                                                                                                                                                                                  | % ejecutado             | 100             |
| Recurso web                                                           | <a href="#">Red Municipal contra Violencia de Género Pareja/Expareja</a>                                                                                                                                                                      | perfiles redes sociales | @Madridlgualdad |
| Principales indicadores de procesos                                   | 1. Tiempo medio de espera para primera atención en el servicio: días<br>1.1. Tiempo medio de espera en CAPSEM Norte: 10,02 días<br>1.2. Tiempo medio de espera en CAPSEM Sur: 21, 72 días                                                     |                         |                 |
| Principales indicadores de resultados                                 | Finalización de procesos de intervención: 881                                                                                                                                                                                                 |                         |                 |

#### ▪ Nº personas atendidas

A lo largo del año 2024 se han mantenido procesos de intervención con 2.413 personas: 1.974 mujeres, 212 hijos e 207 hijas de éstas, 11 familiares de víctimas mortales de violencia de género y 9 familiares de mujeres víctimas de violencia de género. Lo que supone, en cifras globales, un aumento global del 13,66% respecto al año 2023.

#### ▪ Distribución de mujeres y menores por distritos.

Se han atendido casos de todos los distritos del municipio, siendo los distritos con mayor volumen de casos Carabanchel (9%), San Blas-Canillejas (8,7%), Ciudad Lineal (8,06%), Latina (7,2%). Por el contrario, los distritos con menor volumen de casos son Chamartín (1,08%) y Moratalaz (2%).

#### ▪ Resultados de intervención

En 2024 se ha realizado el cierre de 881 casos en CAPSEM, siendo los motivos de cierre de la intervención los siguientes: por cumplimiento total de objetivos

(21,11%), por cumplimiento parcial de objetivos (13,62%); por derivación a otro recurso considerado más idóneo (15,32%), por abandono de la intervención (37,57%), por altas voluntarias (6,02%) y por otras diversas circunstancias tales como cambio de domicilio (4,31) y otras (2,04%).

▪ **Datos de Intervención Grupal.**

Durante el año 2024 se ha realizado intervención grupal donde han participado un total de 603 mujeres, 271 en Capsem Norte y 332 en Capsem Sur. Dichas intervenciones grupales han sido grupos socioeducativos -de toma de conciencia con relación a la violencia de género, terapéuticos, grupo de cierre empoderamiento, terapéutico (mindfulness) y relación maternofilial (grupo de movimiento madres e hijos/hijas) realizándose un total de 43 grupos.

#### **16.4. ASEGURAR LA DETECCIÓN TEMPRANA Y LA ATENCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, TRATA Y PROSTITUCIÓN FORZADA**

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 dos redes municipales: Red municipal contra la violencia sexual y la Red municipal contra la trata y la explotación sexual. Las Redes Municipales de Atención Especializada desarrollan 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 el logro de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

Para conocer el funcionamiento, objetivos y servicios de los diferentes recursos que integran las redes de atención, así como los datos de atención correspondientes a este año con más detalle, pueden consultar el anexo que acompaña a esta memoria.



#### 16.4.1. Unidad Móvil

| UNIDAD MÓVIL                                                      |                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                          | Detectar y actuar 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 |                                 |                                                                                                                           |
| Nº de mujeres atendidas en 2024 <sup>6</sup>                      | 856                                                                                                                                                                                                                                   | Definición de personas usuarias | Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución |
| Nº de intervenciones realizadas con las mujeres atendidas en 2024 | 3066                                                                                                                                                                                                                                  |                                 |                                                                                                                           |
| Tasa de cobertura                                                 | 100%                                                                                                                                                                                                                                  |                                 |                                                                                                                           |
| Presupuesto en 2024                                               | 236.321,50                                                                                                                                                                                                                            | % ejecutado                     | 99,99                                                                                                                     |
| Recurso web                                                       | <a href="#">Concepción Arenal</a>                                                                                                                                                                                                     | Perfiles redes sociales         | @madridigualdad                                                                                                           |
| Principales indicadores de procesos                               | % de mujeres contactadas respecto a las presentes en el espacio de intervención de la Unidad Móvil: 55,10%                                                                                                                            |                                 |                                                                                                                           |
|                                                                   | Incremento de atenciones en pisos: 196 (15,98% más que en 2023)                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                           |
| Principales indicadores de resultados                             | N.º de altas nuevas: 371 mujeres                                                                                                                                                                                                      |                                 |                                                                                                                           |
|                                                                   | N.º de pisos/clubs en intervención: 54 pisos y 6 Clubs                                                                                                                                                                                |                                 |                                                                                                                           |

La Unidad Móvil aborda el acercamiento, información y atención a las mujeres víctimas de trata y explotación sexual en los escenarios con presencia de estas en la ciudad de Madrid, tanto en medio abierto (calle), como en medio cerrado (pisos y clubs).

##### ▪ Número de contactos realizados

El equipo de la unidad móvil, durante el año 2024, ha atendido a 856 mujeres de 36 países diferentes, realizando un total de 3.437 contactos en calle, pisos y clubs. Los contactos realizados en entornos abiertos(calle) han sido 1.783 (51.88%) y en entorno cerrado 1.654 contactos (48.12%) de los cuales 1.191 han sido en pisos y 463 en clubs.

##### ▪ Intervenciones realizadas

El número total de intervenciones realizadas en 2024 con las mujeres que han sido previamente contactadas por la Unidad Móvil ha sido de 3.066, que se han prestado tanto en medio abierto como cerrado.

<sup>6</sup> Nota: \*Mujeres atendidas hace referencia al número de mujeres a las que se presta algún tipo de atención.

\*Intervenciones realizadas hace referencia al número de atenciones que se prestan a las mujeres. Una misma mujer puede recibir varias atenciones.

### ▪ Intervención en Medio Abierto

La Unidad Móvil recorre los diferentes espacios con presencia de prostitución en la ciudad de Madrid de lunes a domingo en horario de mañana, tarde y madrugada, a razón de 56 horas semanales, con el fin de aproximarse al mayor número de mujeres.

Las zonas habituales en las que se interviene de manera periódica y con mayor presencia de mujeres en calle, se detallan a continuación:

- Centro: Jacinto Benavente, Desengaño, Montera y Fuencarral. Representa un 42,96% de presencia media de mujeres.
- Villaverde: Colonia Marconi y Polígono de Gato. Con un 51,93%
- Moncloa-Aravaca: Casa de Campo, Batán y Paseo del Rey. Con un 2,52% y
- Vicálvaro: Polígono industrial. Con un 2,58%

Respecto a la presencia media diaria de mujeres que se encuentran en contextos de prostitución en medio abierto en el municipio de Madrid en el año 2024 es de 97,83 de media, frente a las 97,46 mujeres de 2023 y las 89,16 mujeres de 2022; El número de atenciones en calle ha sido de 1.171 en 2024.

### ▪ Intervención en Medio Cerrado

Con respecto a este tipo de espacio, la Unidad Móvil mantiene intervención en 54 pisos en los que ha prestado un total de 1.504 atenciones; asimismo se ha accedido a un total de 6 clubs en los que se ha prestado un total de 391 atenciones, destacando la detección de bastantes indicadores de trata con fines de explotación sexual. El total de Intervenciones llevadas a cabo en medio cerrado ha sido de 1.895.

### ▪ Áreas de intervención

Se han realizado un total de 3066 atenciones, de las cuales un total de 1785 demandas (58.22%) han estado relacionadas con ayudas sociales, 660 atenciones (21.53%) con el ámbito de la salud y 332 con el ámbito jurídico (10.83%).

Cabe destacar la figura de las mediadoras interculturales en el contexto de la intervención social e integral y en el entorno de la explotación sexual y prostitución, al tener un papel muy importante para el fortalecimiento del vínculo con las mujeres, sobre todo, con aquellas en las cuales la barrera idiomática y cultural supone un obstáculo para una buena comunicación. Durante el año 2024 las mediadoras interculturales, integrantes del equipo de Unidad Móvil han realizado un total de 644 intervenciones directas. Las intervenciones más demandadas han estado relacionadas con ayudas sociales, salud, información y asesoría jurídica.



#### 16.4.2.- 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 |                                 |                                                                                                                           |
| Nº de mujeres atendidas en 2024 (total)                                   | 608                                                                                                                                                                                                                                                                   | Definición de personas usuarias | Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución |
| Nº de intervenciones realizadas con las mujeres atendidas en 2024 (total) | 11.756                                                                                                                                                                                                                                                                |                                 |                                                                                                                           |
| Tasa de cobertura                                                         | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                 |                                                                                                                           |
| Presupuesto en 2024                                                       | 544.678,50                                                                                                                                                                                                                                                            | % ejecutado                     | 99,99                                                                                                                     |
| Recurso web                                                               | <a href="#">Concepción Arenal</a>                                                                                                                                                                                                                                     | Perfiles redes sociales         | @madridigualdad                                                                                                           |
| Principales indicadores de procesos                                       | Incremento del N.º de empresas y entidades colaboradoras contactadas para la intermediación laboral: 56 (68,27%)<br>Incremento del Nº de Atenciones en el área de empleo: 15,37%                                                                                      |                                 |                                                                                                                           |
| Principales indicadores de resultados                                     | Inserciones laborales efectivas:117 mujeres                                                                                                                                                                                                                           |                                 |                                                                                                                           |

La atención integral se articula en tres grandes ejes: Acogida y diagnóstico; Diseño del plan individualizado de intervención y organización del proceso global por áreas de intervención.

##### ▪ Mujeres atendidas y atenciones realizadas

Durante el año 2024 el equipo del Centro Concepción Arenal ha atendido a 608 mujeres a las que se les ha prestado un total de 11.756 atenciones, lo que supone un incremento del 4,93% respecto a 2023.

##### ▪ Áreas de intervención

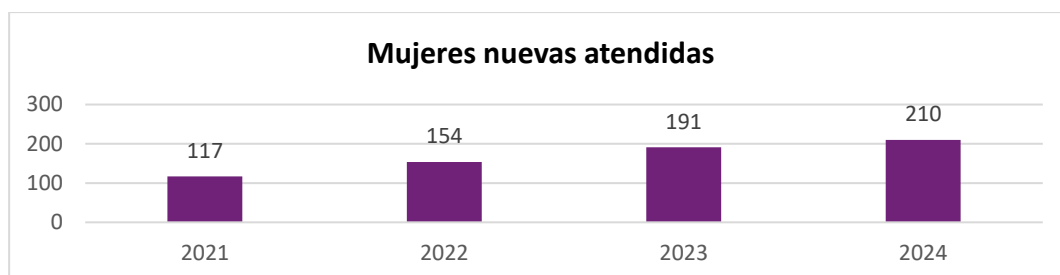
Destacan las intervenciones en el área laboral con 4.182 atenciones, le sigue área social con 4.117 atenciones, el área jurídica con 2.257 atenciones, y el área psicológica con 779 atenciones, a las que hay que añadir las realizadas en el área de salud, las atenciones grupales, talleres, coordinaciones con otros recursos y servicios y otras actuaciones interáreas.

Respecto a la situación de trata de las mujeres atendidas, como vulneración de derechos humanos, se aborda especialmente, desde el área jurídica. En 2024, se han intensificado las reuniones de actualización en materia jurídica (Red de abogadas de extranjería, y Red de abogadas de Protección Internacional), con la puesta en común de indicadores y coordinaciones con la UCRIF y la UCO. Asimismo, desde el área jurídica, se ha determinado actuar ante los órganos judiciales con autorización

expresa y por escrito previa de las mujeres, en su representación, evitando en la medida de lo posible la exposición de éstas en aquellos trámites en los que no sea indispensable ni necesaria su presencia. Esto hace que, el área jurídica, esté especialmente en coordinación con Juzgados y Colegio de la Abogacía a fin de garantizar el derecho de defensa de las mujeres.

#### ▪ Número de mujeres nuevas y demandas

El número de mujeres nuevas atendidas sigue una progresión creciente en los últimos años como refleja el siguiente gráfico:



La principal demanda realizada por las mujeres al solicitar atención en el centro es el asesoramiento jurídico, que suponen un 32,86% del total de las demandas, poniendo de manifiesto la necesidad de las mujeres de un continuo acompañamiento en cuanto a información de sus derechos. Esto se debe fundamentalmente a que las mujeres atendidas por primera vez, en un alto porcentaje, vienen derivadas por la Unidad Móvil de espacios cerrados (clubs y pisos), donde el perfil es el de mujeres recién llegadas, posiblemente en situación de explotación sexual, por lo que su necesidad más inmediata es el asesoramiento en cuanto a su situación administrativa en España y necesidades sociales básicas.

En segundo lugar, las demandas relacionadas con el empleo-formación suponen un 29,52%, principalmente relacionadas con la proyección de un futuro alejado de la prostitución. En tercer lugar, las demandas de apoyo social representan un 27,14%.

Al igual que en años anteriores, la atención a la salud es de las menos demandadas por las mujeres, debido a que las víctimas de trata, explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, al encontrarse en situaciones de mera supervivencia (alojamiento, manutención, etc.), dejan en un segundo plano necesidades tan esenciales como las del propio cuidado.

#### ▪ Área formativa y laboral

El objetivo de este Área es impulsar el empoderamiento y la mejora de la empleabilidad a través de la formación y la realización de itinerarios individualizados de inserción para el logro de su autonomía económica a través del empleo y promoviendo la sensibilización entre los empleadores en materia de violencia de género para facilitar su incorporación al mercado de trabajo. El número total de atenciones prestadas durante 2024 han sido de 4.182, lo que supone un incremento

del 18,17% respecto al año anterior, habiendo participado un total de 414 mujeres en acciones de mejora de la empleabilidad.

A lo largo del año, se han desarrollado un total de 99 acciones formativas para la mejora de la empleabilidad, habiéndose contactado con 138 empresas y entidades colaboradoras con un incremento del 68.30% respecto al año anterior. Se han derivado a distintas empresas y entidades colaboradoras a un total de 192 mujeres y a 216 mujeres se les han ofrecido distintas ofertas de empleo a lo largo del año.

#### ▪ 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. Durante el ejercicio 2024 se han realizado dos itinerarios formativos, uno de “Curso de limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales” y otro de “Certificado de profesionalidad de actividades auxiliares de comercio”, con una carga horaria de 480 horas por itinerario. En ellos han participado un total de 31 mujeres (15 mujeres en el certificado de profesionalidad de actividades auxiliares de comercio y 16 mujeres en el curso de limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales); todas ellas han concluido con éxito el itinerario formativo.

#### ▪ Acciones de coordinación, sensibilización y visibilización

Las acciones de coordinación con otras entidades ascienden a un total de 2.054. 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: Procedimiento de Actuación Coordinada entre la Red Municipal de Atención a Mujeres en contextos de Prostitución y/o Víctimas de Trata y Samur Social, Procedimiento de Actuación Coordinada entre los diferentes dispositivos de la Red Municipal de Atención a Mujeres en contextos de Prostitución y/o Víctimas de Trata, Protocolo de Coordinación con Proyecto Esperanza y Procedimiento de Coordinación con los Centros de Madrid Salud.

#### **16.4.3.- Centro de Emergencia para Víctimas de Trata con fines de explotación sexual y otros abusos de Derechos Humanos en contextos de prostitución**

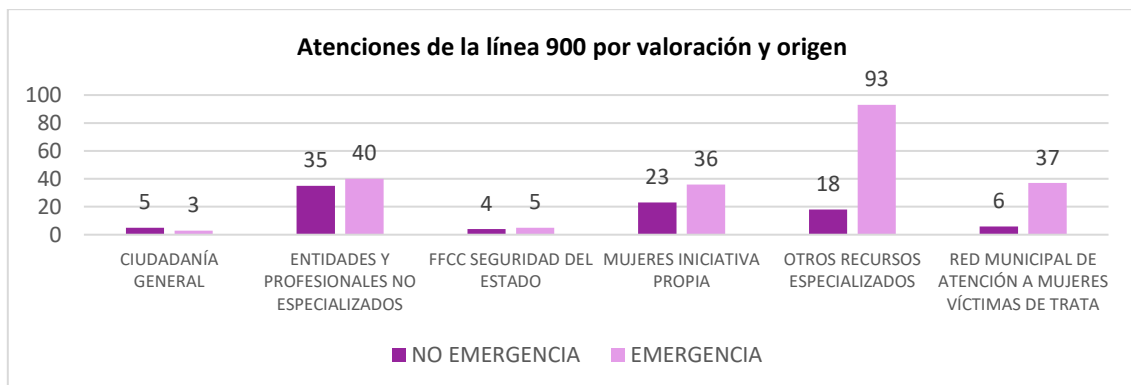
El acceso a este recurso se realiza directamente mediante llamada a la línea gratuita 900 o bien por derivación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado u otros recursos generales o especializados.



| CENTRO DE EMERGENCIA PARA VÍCTIMAS DE TRATA                                        |                                                                                                                                                                    |                                 |                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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, acompañadas o no por menores a su cargo |                                 |                                                                                                                           |
| Objetivo                                                                           | Proporcionar alojamiento protegido temporal, seguro e inmediato y atención integral especializada en situaciones de emergencia.                                    |                                 |                                                                                                                           |
| Nº de mujeres y menores que acceden al alojamiento protegido en 2024 (total)       | 68                                                                                                                                                                 | Definición de personas usuarias | Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución |
| Nº de intervenciones realizadas con las mujeres y menores alojadas en 2024 (total) | 30.818                                                                                                                                                             |                                 |                                                                                                                           |
| Tasa de cobertura                                                                  | 100%                                                                                                                                                               |                                 |                                                                                                                           |
| Plazas disponibles en Centro de emergencia                                         | 15                                                                                                                                                                 |                                 |                                                                                                                           |
| Presupuesto en 2024                                                                | 1.005.727,61€                                                                                                                                                      | % ejecutado                     | 99,99                                                                                                                     |
| Recurso web                                                                        | <a href="#">Centro de emergencia para víctimas de trata - Ayuntamiento de Madrid</a>                                                                               | Perfiles redes sociales         | @madridigualdad                                                                                                           |
| Principales indicadores de procesos                                                | N.º de mujeres y menores nuevos: 53 (45 mujeres y 8 menores)                                                                                                       |                                 |                                                                                                                           |
| Principales indicadores de resultados                                              | Fin de estancia de las mujeres y menores por cumplimiento de objetivos 28 (21 mujeres y 7 menores)                                                                 |                                 |                                                                                                                           |

#### Atención de Línea Telefónica Emergencia 24 horas

Se han atendido un total de 305 llamadas en el teléfono 900, de las cuales 214 eran de emergencia provenientes de las propias mujeres, entidades y profesionales y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FFCCSS) ante la identificación y/o sospecha de situaciones de trata o de otras situaciones de explotación sexual. En relación con los datos desagregados por emergencia y no emergencia, se observa lo siguiente:



#### ▪ Acogida/Alojamiento Protegido de Emergencia

A lo largo del año 2024 han sido acogidas en el Centro de Emergencia un total de 68 personas en ambas fases, 56 mujeres y 12 menores a cargo. Se han realizado un total de 30.818 atenciones durante la estancia de las mujeres y menores en el alojamiento, con el siguiente desglose: 21.876 en el área educativa (71%), 1.848 en el área psicológica (6%), 2.829 en el área social (9%), 2.424 en el área jurídica (8%), 1.637 en el área de mediación intercultural (5%) y 204 actuaciones interáreas (1%).

En relación con las coordinaciones con otros servicios se han realizado un total de 2.191 lo que ha contribuido positivamente a la generación de sinergias que coadyuvan en la atención integral y de calidad de las mujeres.

#### 16.4.4. Alojamiento Protegido

##### ● Fase I - Piso 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                                                                           | Proporcionar alojamiento protegido encargado de garantizar la protección, manutención, alojamiento, accesibilidad y seguridad de las mujeres solas o acompañadas por sus hijas/os menores a cargo, realizándose un programa de intervención social que asegure su recuperación integral. |                                 |                                                                                                                           |
| Nº de personas alojadas en 2024 (total)                                            | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Definición de personas usuarias | Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución |
| Nº de intervenciones realizadas con las mujeres y menores alojadas en 2024 (total) | 9.331                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |                                                                                                                           |
| Tasa de cobertura                                                                  | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                                                                                                           |
| Plazas disponibles en 2024                                                         | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                           |
| Presupuesto en 2024                                                                | 596.930,00 €                                                                                                                                                                                                                                                                             | % ejecutado                     | 100                                                                                                                       |
| Recurso web                                                                        | Red Municipal Contra la Trata y la Explotación Sexual                                                                                                                                                                                                                                    | Perfiles redes sociales         | @madridigualdad                                                                                                           |
| Principales indicadores de procesos                                                | N.º de mujeres y menores nuevos 7/5                                                                                                                                                                                                                                                      |                                 |                                                                                                                           |
| Principales indicadores de resultados                                              | Fin de estancia de mujeres por cumplimiento de objetivos: 6                                                                                                                                                                                                                              |                                 |                                                                                                                           |

A lo largo del año 2024, se han alojado un total de 20 personas (13 mujeres y 7 menores).



Las atenciones realizadas, han sido un total de 9.331 lo que supone un incremento respecto al año 2023 de un 2.01%, El número de atenciones realizadas por cada área de intervención son las siguientes: área educativa 7.183, área psicológica 1.557, área jurídica 316 atenciones, área social 108 atenciones, así como 166 actuaciones interáreas y 1 taller grupal.

En relación con las coordinaciones con otros servicios y/recursos se han realizado un total de 915 en el año 2024.

- **Fase II – 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                                                                           | Proporcionar 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. |                                 |                                                                                                                           |
| Nº de mujeres y menores alojadas en 2024 (total)                                   | 16                                                                                                                                                                                          | Definición de personas usuarias | Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución |
| Nº de intervenciones realizadas con las mujeres y menores alojadas en 2024 (total) | 3.553                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                           |
| Tasa de cobertura                                                                  | 100%                                                                                                                                                                                        |                                 |                                                                                                                           |
| Plazas en 2024                                                                     | 8                                                                                                                                                                                           |                                 |                                                                                                                           |
| Presupuesto en 2024                                                                | 71.320,00                                                                                                                                                                                   | % ejecutado                     | 100                                                                                                                       |
| Recurso web                                                                        |                                                                                                                                                                                             | perfiles redes sociales         | @madridigualdad                                                                                                           |
| Principales indicadores de procesos                                                | N.º de mujeres y menores nuevos: 5/4                                                                                                                                                        |                                 |                                                                                                                           |
| Principales indicadores de resultados                                              | Fin de estancia de las mujeres por cumplimiento de objetivos: 4 mujeres y 2 menores.                                                                                                        |                                 |                                                                                                                           |

A lo largo del año 2024, el total de personas alojadas ha sido de 16 (10 mujeres y 6 menores). Se han realizado un total de 3.553 atenciones de carácter socioeducativo, puesto que la atención psicológica y asistencia jurídica (si procede) se llevan a cabo desde el centro “Concepción Arenal”. Dado que la estancia se plantea por un periodo máximo de 6 meses, la intervención educativa se centra en realizar un plan de ahorro, potenciar la autonomía de las mujeres, acompañar la búsqueda activa de empleo y apoyar la búsqueda de alternativas habitacionales de cara a la salida definitiva.

#### 16.4.5 Centro de Crisis 24 Horas para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual. "Pilar Estébanez"

| CENTRO DE CRISIS CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL PILAR ESTÉBANEZ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige                                | Mujeres víctimas de violencia sexual, familiares, personas del entorno cercano, profesionales y población en general                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                                                                  |
| Objetivo                                                    | Atender la emergencia en casos de mujeres mayores de 16 años que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente y/o estén en situación de crisis motivada por la violencia sexual sufrida. Garantiza una atención inmediata e integral a corto y medio plazo que contribuya a encauzar la superación de las secuelas y facilite el acompañamiento a la mujer. |                                 |                                                                                  |
| Nº de atenciones 2024 (total)                               | 9.648                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Definición de personas usuarias | Mujeres víctimas de violencia sexual, familiares y personas del entorno cercano. |
| Nº de mujeres atendidas en 2024 (total)                     | 767                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                 |                                                                                  |
| Tasa de cobertura                                           | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                                                                  |
| Presupuesto en 2024                                         | 1.114.143,18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | % ejecutado                     | 99,92                                                                            |
| Recurso web                                                 | Centro de crisis contra la violencia sexual Pilar Estébanez - Ayuntamiento de Madrid                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | perfiles redes sociales         | @madridigualdad                                                                  |
| Principales indicadores de procesos                         | Nº Informes a petición de Juzgados: 114 y asistencia a juicios: 37                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                  |
| Principales indicadores de resultados                       | N.º de mujeres que denuncian tras su paso por el Centro: 203                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                                                                  |

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.

**Información y orientación de la Línea 900** Se ha prestado atención a 1.909 personas, informando sobre los derechos y recursos que asisten a la víctima de violencia sexual y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis, distribuyéndose según el siguiente desglose:

| ATENCIÓN EN LA LÍNEA 900 |              |            |
|--------------------------|--------------|------------|
|                          | N.º          | %          |
| A víctimas               | 1.248        | 65,37      |
| A familiares/entorno     | 200          | 10,47      |
| A profesionales          | 295          | 15,45      |
| A recursos y entidades   | 144          | 7,54       |
| A población en general   | 22           | 1,15       |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.909</b> | <b>100</b> |

**Intervenciones en crisis**, durante 2024 se ha atendido a 1.248 mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia sexual en el servicio de información, orientación y asesoramiento, con el siguiente desglose:

| ATENCIONES A MUJERES DE LA LÍNEA 900        |             |
|---------------------------------------------|-------------|
| Agresión Reciente                           | 246         |
| Emergencia/Crisis (episodio no reciente)    | 164         |
| <b>TOTAL EMERGENCIAS ATENDIDAS</b>          | <b>410</b>  |
| INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN                   | 838         |
| <b>TOTAL MUJERES ATENDIDAS EN LINEA 900</b> | <b>1248</b> |

### ▪ Atención integral prestada en el centro

En el año 2024 se han atendido en el Centro a un total de 767 mujeres, de las cuales 426 son mujeres nuevas que acceden al recurso por primera vez, a quienes se ha abierto expediente tras una primera entrevista, y se ha propuesto un Programa de Atención Integral, por el que reciben acompañamiento, atención e intervención social, psicológica y/o jurídica, iniciándose intervención integral a corto y medio plazo (PAI) con 201 mujeres, de las cuales, un total de 185 mujeres habían sido atendidas previamente en intervención en crisis.

### ▪ Acompañamientos

Se han realizado 180 acompañamientos presenciales a otros servicios o dependencias en el año 2024, de acuerdo con el detalle que se expone a continuación:

| ACOMPANIAMIENTOS                                                                                                                        |     |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|
|                                                                                                                                         | Nº  | %      |
| UFAM (para interponer denuncia)                                                                                                         | 66  | 36,67  |
| Hospital/Centro sanitario (con activación del código VISEM)                                                                             | 85  | 47,22  |
| Juzgado (para acompañamientos en diligencias previas, ruedas de reconocimiento y comparecencias para adopción de medidas de protección) | 29  | 16,11  |
| TOTAL                                                                                                                                   | 180 | 100,00 |

### ▪ La tipología de la violencia sexual sufrida

Tras la reforma operada por la Ley Orgánica 10/2022 del Código Penal, son delitos contra la libertad sexual la agresión sexual, delito agravado en caso de violación y el acoso sexual. De las mujeres nuevas atendidas en el Centro de Crisis en 2024 los delitos de los que han sido víctimas son los siguientes: 70 casos de violación, lo que supone un 16,43% de los casos atendidos, 235 casos de agresión sexual (55,16%), 45 casos de acoso sexual (10,56%) y 57 casos de otros tipos de violencias sexuales (13,38%) y en 19 casos, NS/NC (4,46%).

Hay que señalar que en 53 casos (13,02%) la violencia sexual se ha cometido mediante sumisión química y 14 mujeres han sufrido una agresión múltiple.

En cuanto a la relación con el agresor, se observa lo siguiente:

| RELACIÓN CON EL AGRESOR          |     |       |
|----------------------------------|-----|-------|
|                                  | Nº  | %     |
| Conocido/Entorno cercano/Familia | 247 | 57,98 |
| Conocido reciente                | 79  | 18,54 |
| Desconocido                      | 82  | 19,24 |
| Ns/Nc                            | 18  | 4,22  |
| Total                            | 426 | 100   |

### ▪ Intervención integral en el Centro

Las Intervenciones 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 9.648 intervenciones, que se desglosan en las siguientes áreas de intervención: 3.762 intervenciones han sido en el Área psicológica (38,99%), 3.061 en el Área Social (31,73%) y 2.825 en el Área Jurídica (29,28%).

### ▪ Coordinaciones

Se han realizado 1.866 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.

Desde el Centro de Crisis se han solicitado durante este año 2024 un total de 7 Solicitudes del dispositivo ATENPRO (6 ordinarias y 1 extraordinaria), para protección de las mujeres víctimas de violencia sexual.

### 16.4.6 Centro de Atención Integral a Mujeres Contra la Violencia Sexual de la Ciudad de Madrid y Atención a Familiares. “Benita Pastrana”

| CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL DE LA CIUDAD DE MADRID Y ATENCIÓN A FAMILIARES. “BENITA PASTRANA” |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Población a la que se dirige                                                                                             | Mujeres víctimas de violencia sexual y atención a familiares                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                                               |
| Objetivo                                                                                                                 | Garantizar la atención integral y especializada a mujeres víctimas de violencia sexual pasada o no reciente, así como a sus familiares y/o personas de apoyo, del municipio de Madrid. La intervención multidisciplinar se realiza a medio y largo plazo, desde un enfoque de género, derechos humanos e interseccional. |                                 |                                                               |
| Nº de atenciones en 2024 (total)                                                                                         | 2.793                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Definición de personas usuarias | Mujeres víctimas de violencia sexual y atención a familiares. |
| Nº de mujeres atendidas en 2024 (total)                                                                                  | 551                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                 |                                                               |
| Tasa de cobertura                                                                                                        | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                                               |
| Presupuesto en 2024                                                                                                      | 449.578,47                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | % ejecutado                     | 99,85                                                         |
| Recurso web                                                                                                              | <a href="#">Centro de atención integral contra la violencia sexual Benita Pastrana. Ayuntamiento de Madrid</a>                                                                                                                                                                                                           | Perfiles redes sociales         | @madridigualdad                                               |
| Principales indicadores de procesos                                                                                      | N.º de horas de sensibilización y prevención de la violencia sexual: 210 horas.                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                               |
| Principales indicadores de resultados                                                                                    | Grado de satisfacción de las usuarias: Muy alto, del 4,5 sobre 5.                                                                                                                                                                                                                                                        |                                 |                                                               |

El acceso a este recurso puede realizarse por derivación del Centro de Crisis “Pilar Estébanez”, directamente mediante llamada telefónica o bien por derivación de otros recursos generales o especializados.

#### ▪ Información, orientación y asesoramiento

Se han recibido un total de 562 consultas, con el siguiente desglose:

| SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO |     |         |
|------------------------------------------------------|-----|---------|
|                                                      | Nº  | %       |
| A mujer víctima                                      | 337 | 59,96%  |
| A familiares / entorno                               | 61  | 10,85%  |
| A profesionales                                      | 162 | 28,83%  |
| A población general                                  | 2   | 0,36%   |
| TOTAL PERSONAS                                       | 562 | 100,00% |

#### ▪ Atención Integral

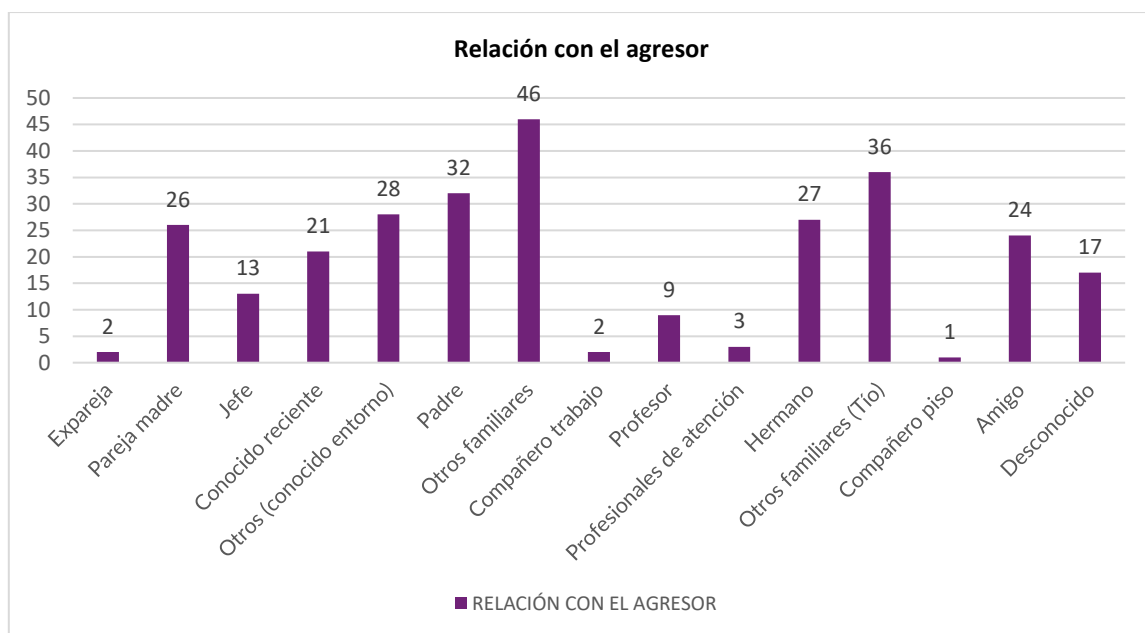
En este Programa se ubican los servicios de atención social, psicológica y jurídica, cuyo objetivo es intervenir a medio/largo plazo para la recuperación de las posibles secuelas derivadas de la violencia sexual sufrida. Durante este año 2024 se ha atendido a un total 551 mujeres.

#### ▪ Mujeres nuevas

A lo largo de este año, se han abierto 287 expedientes a mujeres víctimas de violencia sexual pasada. Estas atenciones se han realizado de forma presencial, son usuarias con quienes se ha iniciado la intervención en el Programa de Atención integral, sin que hayan requerido con carácter previo recibir atención inmediata.

#### ▪ Tipo de Violencia Sexual Sufrida

En cuanto a las mujeres que han sido atendidas hasta el momento en el centro, cabe señalar que la violencia sexual sufrida en la infancia sigue siendo uno de los motivos por los que se solicita la atención integral y especializada en la edad adulta y que representa más del 75% de las mujeres atendidas. Así mismo, señalar que, en la mayor parte de los casos, la violencia sexual ha sido ejercida por personas del entorno más próximo y de confianza, como los familiares (tío, hermano/s, abuelo, padre o pareja de la madre) o amigos/conocidos del entorno.



#### ■ Intervenciones por áreas

Las intervenciones realizadas tanto con las mujeres como con familiares a lo largo del año han sido 2.793 según el siguiente desglose: 1.883 intervenciones han sido en el Área psicológica (67,42%), 712 en el Área Social (25,49%) y 198 en el Área Jurídica (7,09%).

#### ■ Coordinación con otros recursos y servicios

Para realizar una atención de calidad, es necesario el trabajo en red con los diferentes agentes sociales y recursos que permitan el abordaje integral de las necesidades de la mujer, potenciando y garantizando la coordinación de las actuaciones a realizar en el acompañamiento a la mujer en su proceso de recuperación integral. Como consecuencia de ello, durante el ejercicio 2024 se han realizado 322 coordinaciones.

#### ■ Títulos habilitantes y acreditaciones estatales

Desde los recursos dependientes del departamento de Atención a Otras Violencias se han realizado durante el año 2024, 176 solicitudes a Comunidad de Madrid, correspondiendo 76 a Títulos Habilitantes y 100 a Acreditaciones Estatales

## 16.5. LOGRAR LA AUTONOMÍA SOCIOECONÓMICA Y SOCIOLABORAL DE LAS VÍCTIMAS

### 16.5.1. Taller de Formación para la Inserción Sociolaboral de Víctimas de Trata y/o Explotación Sexual en la Ciudad de Madrid

A través de una subvención nominativa, la Asociación APRAMP desarrolla este proyecto que tiene como objetivo fortalecer las capacidades de las mujeres víctimas de violencia de género, (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 2024.

### 16.5.2. Convenio de Colaboración con Programas de Formación y Empleo de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid

En el marco de este Convenio desde el inicio del ejercicio se ha trabajado con un total de 1253 mujeres, de las cuales, 328 mujeres nuevas se han incorporado a lo largo del 2024, 105 proceden de la Red de Atención a Otras Violencias (Red Municipal de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual, Trata y Explotación Sexual) y 223 proceden de la Red de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género de pareja o expareja.

Los resultados obtenidos durante el ejercicio 2024 han sido los siguientes:

- Del total de mujeres participantes en el Convenio en el año 2024, 150 han tenido al menos un contrato, lo que representa el 54%. Además, 47 mujeres han mejorado su empleabilidad a través de su participación en acciones formativas.
- El tramo de edad que más contrataciones ha tenido se sitúa entre los 30-39 años con un total de 48 contrataciones (32%), seguido de mujeres con edad superior a los 44 años con un total de 39 contratos (26%).
- El número total de contratos formalizados en 2024 ha sido de 321. Respecto a la modalidad de contrato, el 4,98% son formativos, el 36,44% son indefinidos y el 58,56% temporales.

## 16.6. ASEGURAR LA REPARACIÓN DE LAS VÍCTIMAS Y DE SUS FAMILIAS

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 2024 se han producido tres feminicidios en la ciudad de Madrid, quedando huérfanos 3 niños y una niña menor de edad. Se han constituido 2 Comités de Crisis en 2024, al producirse la tercera agresión mortal el 30 de diciembre y trasladarse la celebración del Comité de Crisis correspondiente a enero de 2025. En todos estos casos, la Unidad de Atención a Violencia de Pareja/Expareja desarrolló funciones de recogida de antecedentes y coordinación de ofrecimiento de atención a familiares supervivientes.

Se han realizado 54 publicaciones de condena en la web municipal y en redes sociales del Ayuntamiento de Madrid en señal de solidaridad con las 48 mujeres víctimas mortales de violencia de género y 9 menores víctimas mortales de violencia vicaria en 2024, los 36 menores que quedaron huérfanos por violencia de género y sus familias.

**Reparación Simbólica:** En el ámbito de la reparación simbólica se pretende potenciar una línea de memoria vinculada a las víctimas de violencia machista, destacando en este sentido durante el ejercicio 2024 las siguientes actuaciones:

- La celebración del acto homenaje a las víctimas y supervivientes de la violencia de género el 25 de noviembre, Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer, al que asistieron el Alcalde, la Vicealcaldesa, el Delegado del Área de Políticas Sociales, Familias e Igualdad y los representantes de todos los grupos políticos de la Corporación municipal, así como del Consejo de las Mujeres. Se proyectó un video que tuvo como protagonista a una mujer víctima de violencia sexual alineada con el lema de la campaña del 25N "Por una ciudad libre de violencia sexual". Asimismo, tuvo lugar una mesa redonda en la que se contó con la participación de la coordinadora del Centro de Atención integral a mujeres contra la violencia sexual de la ciudad de Madrid y atención a familiares "Benita Pastrana", el Delegado del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad del Ayuntamiento de Madrid y el testimonio de una mujer víctima de violencia sexual que había estado en atención en dicho recurso. El acto finalizó con la interpretación de un fragmento del espectáculo de danza denominado "Miradas en Blanco" a cargo de la Joven compañía de Danza.
- El 25 de noviembre, con ocasión del Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer, se procedió a iluminar la fachada del Palacio y de la fuente de Cibeles de color morado.
- Mientras que, con ocasión del 30 de julio, Día mundial contra la trata de personas, se procedió a iluminar la fachada del Palacio y de la fuente de Cibeles de color azul.

Como actuaciones realizadas para asegurar el empoderamiento y la reparación de las víctimas durante el ejercicio 2024, destacar:

- A finales del mes de enero de 2025 se entregaron los diplomas a las 31 mujeres que finalizaron los itinerarios formativos a 31 de diciembre de 2024. El acto tuvo lugar en Casa de Fieras, de Retiro.

## 16.7. GARANTIZAR LA COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS MUNICIPALES, AUTONÓMICOS Y NACIONALES

Para llevar a cabo este objetivo, desde la Dirección General se ha trabajado durante el ejercicio 2024 en la elaboración de protocolos de colaboración y coordinación con otros recursos y entidades públicas y privadas, destacando los siguientes:

- En el **ámbito de la violencia de género en pareja/expareja**, destacar las siguientes actuaciones de soporte logístico y estratégico para la consecución de los objetivos de atención:
  - ***Protocolo de seguimiento de agresiones graves:*** desde 2015, el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid mantienen un protocolo de coordinación a través de sus respectivas Direcciones Generales de Igualdad para el seguimiento de casos de agresiones graves, entiendo como tales aquellas que han requerido hospitalización y/o intervención quirúrgica o que han generado especial alarma social por la tipología de la agresión. En 2024, en la ciudad de Madrid se han detectado 17 casos en esta situación, coordinando el acercamiento proactivo a las víctimas por parte de los recursos de la Red Municipal y coordinando con la Comunidad de Madrid las intervenciones desarrolladas.
  - ***Protocolo de seguimiento de notificaciones de VIOGEN.-*** El acceso al sistema VIOGEN en calidad de servicio asistencial para víctimas de violencia de género de pareja/expareja en la Ciudad de Madrid, implica la recepción de notificaciones de VIOGEN y el desarrollo de un procedimiento interno para favorecer el acercamiento proactivo a las víctimas de las que se reciban notificaciones con nivel medio, alto o extremo de riesgo, víctimas persistentes, con agresores resistentes o con un perfil de especial vulnerabilidad, independientemente, en estos casos, del nivel de riesgo observado policialmente.

De enero a octubre de 2024, se recibieron 1.233 notificaciones de VIOGEN, valorándose la intervención a desarrollar con cada una de ellas por parte de los recursos de la Red Municipal, e indicando el establecimiento de contacto proactivo en aquellos casos especialmente vulnerables o con mayor nivel de riesgo. En concreto, se detectaron 587 casos en esta situación, que no se encontraban en atención en ningún recurso de la Red Municipal y que era conveniente contactar proactivamente desde SAVG 24h. En relación con estos 587 casos, se pudo contactar y ofrecer intervención al 33,56% de mujeres, iniciando o retomando atención especializada 32 mujeres, un 16,24% de las mujeres contactadas, que se encuentran entre los perfiles que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad han valorado que se encuentran en situaciones de mayor riesgo, bien por riesgo de agresión, bien por su extrema vulnerabilidad emocional y/o social.

- En el **ámbito de trata y/o explotación sexual**, destacamos lo siguiente:
  - **Protocolo de coordinación de todos los recursos de la Red Contra la Trata y/o explotación sexual**, de fecha abril de 2024.
- En el **ámbito de la violencia sexual**, destacamos los siguiente:
  - **Protocolo de actuación, para la coordinación y derivación entre el Centro de crisis 24 h "Pilar Estébanez" y el centro de crisis de la Comunidad de Madrid**, de fecha enero de 2024
- **Actuaciones con implicación en todos los tipos de violencia de género**
  - **Colaboración con la Brigada de Extranjería a fin de obtener cita para la regularización de la situación de extranjería de las mujeres víctimas de violencia de género** en todas sus manifestaciones. Durante 2024 se ha incrementado en un 90,9% el número de peticiones de cita a la Brigada de Extranjería, gestionándose 588 solicitudes, de las cuales 426 corresponden a peticiones realizadas por la red de atención a víctimas de violencia de género en pareja/expareja y 162 a otras formas de violencia de género.
  - **Solicitudes de acreditación de título habilitante y acreditación estatal**: Se han tramitado con la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid, un total de 1.128 solicitudes de **Título Habilitante y Acreditación Estatal de la condición de víctima de violencia de género** a nombre de 713 mujeres, de las cuales 583 son víctimas de violencia en el ámbito de la pareja/expareja y 130 mujeres de otras formas de violencia de género. De 2023 a 2024 se ha producido un incremento del 2,36% de solicitudes.
- Asimismo, se han desarrollado las siguientes **actuaciones para la mejora de la coordinación y el trabajo en red con otros recursos municipales y asociativos**, en las que han participado las distintas Redes de atención a mujeres víctimas de Violencia de género, en todas sus manifestaciones:
  - Participación en el Programa Transversal "Feminización de la Pobreza" impulsado por la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género
  - Participación en la Comisión de Coordinación y Seguimiento de la Prestación de Alojamiento Alternativo.
  - Apoyo al Departamento de Personas Sin Hogar y Prevención del Sin Hogarismo en la elaboración de su protocolo interno de detección precoz de casos de violencia de género en pareja/expareja y de Violencia Sexual
  - \*Apoyo al Departamento de Samur Social en la elaboración de su protocolo interno de detección precoz de casos de violencia de género en pareja/expareja y de Violencia Sexual
  - Participación en la Mesa de Casos Violencia de Género-Adicciones.
  - Participación en la Mesa de Juventud.

- Participación en la Comisión Técnica Extendida del Plan Madrid Ciudad Amigable para las Personas Mayores

\*El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas, en las distintas Redes de atención a mujeres víctimas de violencia de género, en cualquiera de sus manifestaciones, se desarrolla en el anexo adjunto.

## 16.8. ANEXO: RED MUNICIPAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN PAREJA/EXPAREJA



### 16.8.1. SAVG 24 HORAS

El Servicio de Atención a la Violencia de Género 24 Horas (en adelante SAVG 24h) es el servicio especializado en la atención mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja en situaciones de urgencia y constituye la principal puerta de entrada a la Red Municipal. Presta atención social, psicológica, jurídica y socioeducativa de carácter gratuito todos los días del año, las 24 horas del día.

El acceso puede producirse por iniciativa de la mujer o por derivación de otros recursos.

Las mujeres pueden acudir presencialmente al SAVG 24h sin necesidad de cita previa o contactar telefónicamente a través del teléfono gratuito 900222100, línea telefónica dependiente de la Comisaría de Atención y Protección a la Mujer, Menor y Mayor (CAPMMM) de Policía Municipal.

Paralelamente a la atención integral individualizada, el servicio desarrolla talleres informativos sobre derechos sociales, procesos judiciales y de carácter psicoeducativo, dirigidos a mujeres que se encuentran en una fase inicial de toma de

decisiones. Asimismo, se llevan a cabo actuaciones grupales de prevención secundaria y detección precoz junto a otros Servicios Sociales de carácter generalista y/o especializado.

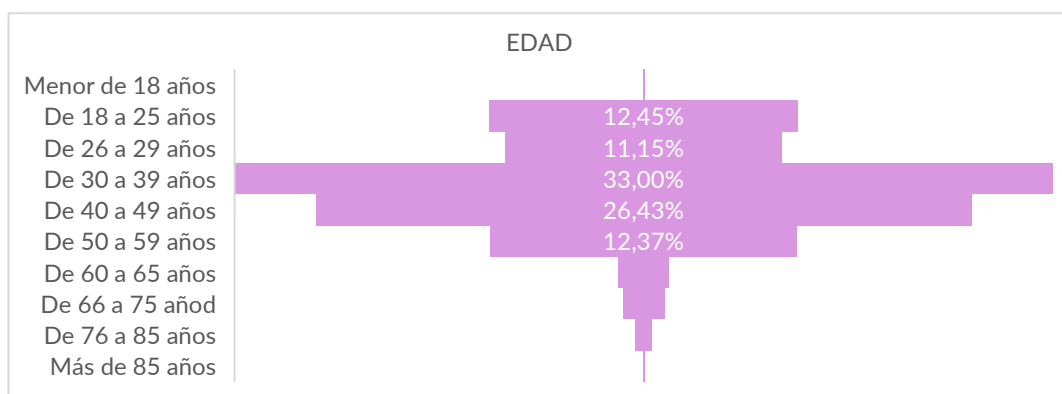
#### 16.8.1.1. Perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas en SAVG 24H

El perfil sociodemográfico de los recursos de la Red Municipal contra la Violencia de Género de Pareja/Expareja se obtiene de los casos atendidos por primera vez en el año 2024.

##### Edad

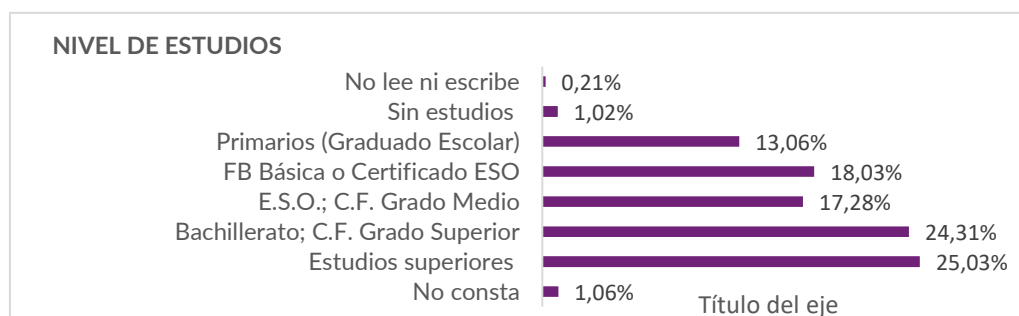
La media de edad de las mujeres atendidas por primera vez en el SAVG 24h es de 38 años, siendo la más joven de 17 años -única víctima menor de edad atendida- y la de mayor edad de 90 años.

El 2,45% de los casos nuevos son mujeres mayores de 65 años. Del total de 32 mujeres mayores de 65 años, 22 son mujeres con edades comprendidas entre 66 y 75 años, 9 mujeres con edades entre 76-85 años y 1 mujer con 90 años.

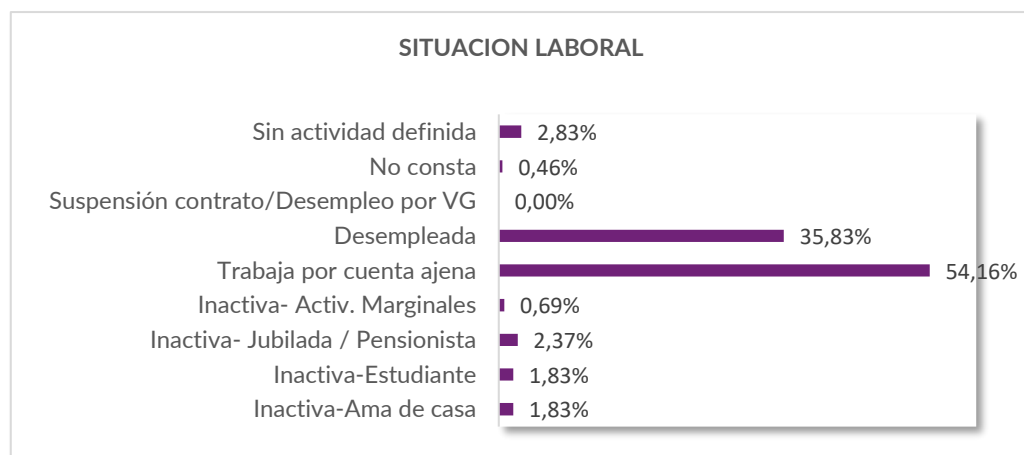


##### Nivel de estudios y situación laboral

El nivel de estudios mayoritario es el universitario, un 25,03% del total de mujeres atendidas, seguidas de mujeres con estudios de bachiller, ciclo formativo o superior.

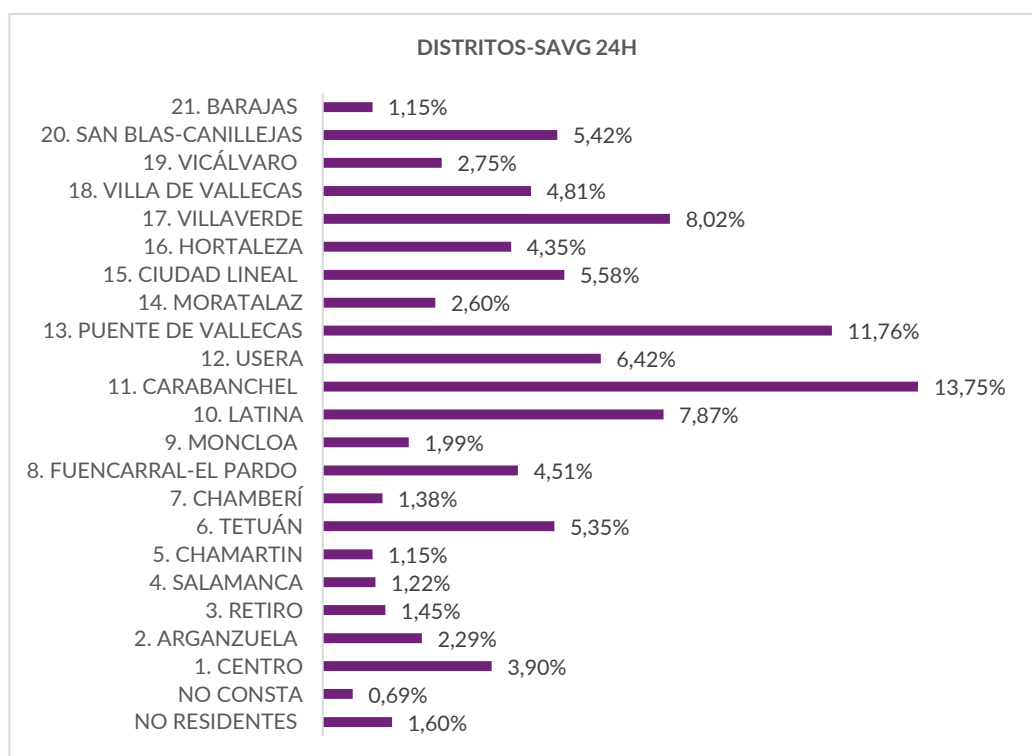


A nivel laboral, el 54.16% de las mujeres se encuentran trabajando en el momento de acceso a SAVG 24h, el 35,83% de mujeres se encuentran desempleadas y un 2,83% se encuentra en situación laboral indefinida.



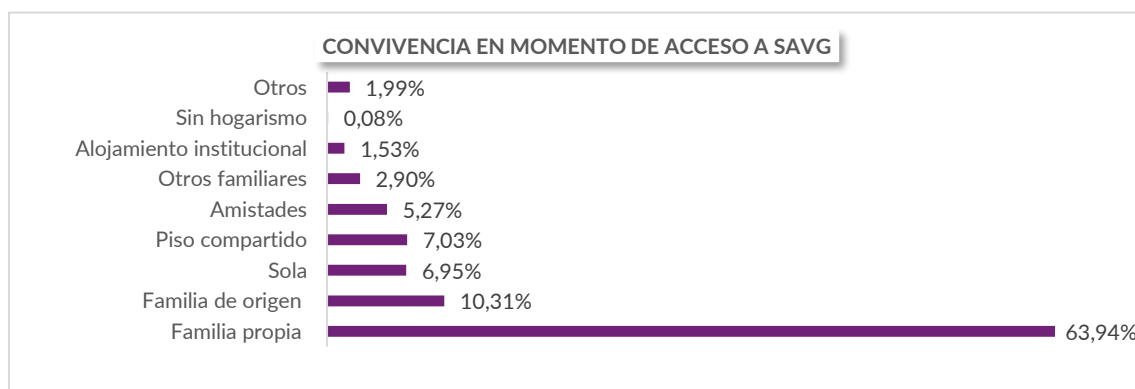
### Distrito de procedencia

El principal distrito de procedencia en 2024 ha sido Carabanchel, seguido de Puente de Vallecas y Villaverde, mientras que los distritos con menor número de mujeres que contactaron por primera vez con el SAVG 24h fueron Barajas y Chamartín. Estos datos se mantienen en línea con los del pasado año. Se atendió a 21 mujeres no residentes en la ciudad de Madrid.



### Convivencia en momento de acceso al SAVG 24h

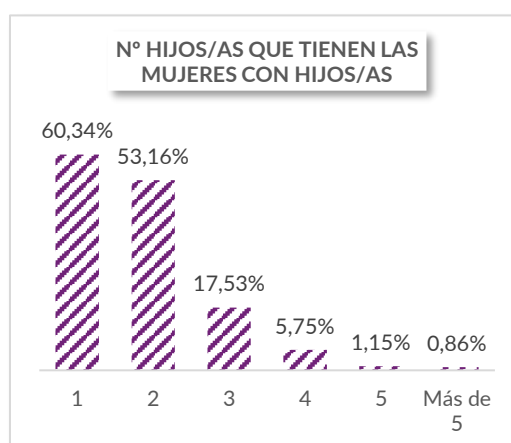
La convivencia más habitual en el momento de acceso al SAVG24h es con la propia familia. No obstante, destaca que un 10,31% convive con su red de apoyo social. En el extremo contrario, el 1,53% mujeres residen en alojamientos institucionales y un 0,08% de los casos en situación de calle. En “otros” se recogen casos que residen en vivienda de sus empleadores al trabajar como interna.



### Existencia de hijas/os.

De las 1.309 mujeres atendidas por primera vez en 2024, 966 mujeres son madres, lo que supone un 73,79% del total de las mujeres atendidas, frente a un 74,66% en 2023.

Por otro lado, el 4,81% de las mujeres que acuden al SAVG 24h se encuentran en estado de gestación, al tiempo que un 3,97% cree poder estarlo.



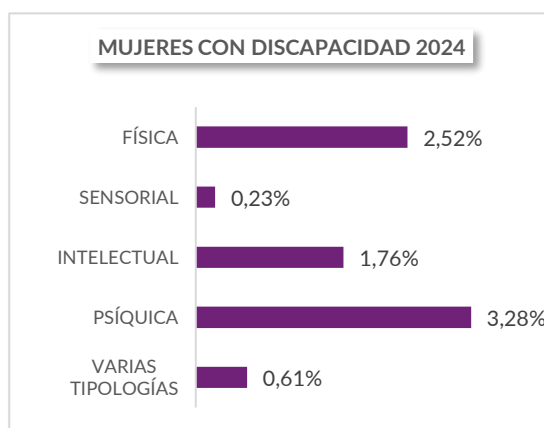
### Interseccionalidad



En 2024 se ha continuado con la labor de sistematización y estudio de los diferentes ejes de desigualdad presentes en las unidades familiares alojadas, ahondando en los pasos dados en años anteriores en que se empezó a analizar el impacto de la discapacidad en las mujeres alojadas y otros ejes de desigualdad. Así, por primera vez recogemos datos de barrera idiomática como eje de desigualdad.

Este año se han tenido en cuenta los siguientes ejes de desigualdad, analizando los porcentajes de casos que presentan estas situaciones (o que existen indicadores de sospecha pendientes de confirmar en cuanto a las variables de problemática de salud mental y adicciones):

- Mujeres con discapacidad: Un 8,40% de las mujeres atendidas en el SAVG24h por primera vez en 2024 presentan algún tipo de discapacidad reconocida. Desde 2021, el acceso de mujeres con discapacidad aumenta paulatinamente, si bien, teniendo en cuenta la prevalencia de la violencia de género en las mujeres con discapacidad es necesario seguir implementando medidas que faciliten su acceso.
- Mujeres con problemática de salud mental: El 11,35% de las mujeres alojadas en la ZET presentan esta problemática (este dato sólo se ha recogido con suficiente fiabilidad respecto a las mujeres alojadas en ZET).
- Mujeres con problemática de adicciones: representan el 21,11% de las mujeres alojadas en la ZET (este dato sólo se ha recogido con suficiente fiabilidad respecto a las mujeres alojadas en ZET).
- Mujeres con barrera idiomática: 14,90% de los casos nuevos.
- Mujeres mayores de 60 años: 4,51% de los casos nuevos.
- Mujeres de etnia gitana: 3,67% de los casos nuevos.



#### 16.8.1.2. Aspectos de la situación de violencia de género

Situación Judicial El porcentaje de mujeres que acude al SAVG24h tras formular denuncia es del 47%, frente al 42% del 2023 y al 17% del año 2022. Igualmente, se ha producido un ligero incremento de mujeres que acudieron con parte de lesiones. En 2024, 295 mujeres contaban con parte de lesiones, es decir, el 22,5% del total de casos nuevos. En cuanto al lugar de interposición de denuncia, ésta se presenta mayoritariamente en Comisaría de Policía Nacional.

#### 16.8.1.3. Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste

En el ejercicio 2024 el porcentaje de mujeres que acuden al SAVG24h por violencia por parte de su expareja supera al de casos que mantienen la relación de pareja en el momento de toma de contacto con el SAVG 24h; en un 62% el agresor es expareja de su víctima, frente al 38% que continúan siendo pareja. Se mantiene así la tendencia de años anteriores de que la mayoría de los casos están relacionados con expareja.

Destaca el hecho que en un 17% de los casos -frente al 7,29% del año anterior- la mujer continúa conviviendo con su agresor, pese a que son expareja, lo que supone un incremento importante del riesgo de agresión. Este porcentaje en numerosos casos viene condicionado por una situación de precariedad económica y de vivienda que dificulta a la mujer la ruptura de la convivencia.

### 16.8.2. Alojamiento Protegido

La Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en pareja y expareja dispone para las mujeres, sus hijas e hijos menores y otras personas dependientes de ellas que lo requieran, de una red de plazas de alojamiento protegido alternativo a su domicilio, que consta de:

- 1 Zona de Estancia Temporal, con un total de 15 plazas
- Centros de Emergencia, con un total de 76 plazas
- 1 Centro de Estancias Medias, con un total de 5 plazas
- 7 viviendas semiautónomas, con un total de 26 plazas, 6 de ellas destinadas prioritariamente a mujeres mayores de 60 años.

La Zona de Estancia temporal garantiza el acceso inmediato al alojamiento protegido tras valoración de la situación de crisis y/o urgencia en SAVG24h. La duración de la estancia en estas plazas está prevista por un máximo de 72 horas, con el objetivo de realizar una contención y estabilización inicial en la situación de crisis y poder realizar una valoración multidisciplinar intensiva de la situación de la mujer y sus hijos/as. Si tras esta valoración, se considera necesaria la continuidad del alojamiento protegido

y la mujer se muestra de acuerdo, se activa el alojamiento en Centro de Emergencia/Centro de Estancias Medias.

La estancia en los Centros de Emergencia (en adelante CE), establecida por Ley 5/2005 de la Comunidad de Madrid en 2 meses máximo, ofrece atención interdisciplinar a las mujeres y sus hijos/as alojados/as. Transcurrido ese tiempo, en función de las necesidades de la unidad familiar, se ofrecerá continuidad de itinerario de intervención, bien a nivel ambulatorio, a través de PMORVG o CAPSEM, bien a nivel residencial de larga duración, a través de solicitud de recurso residencial de larga estancia autonómico o de las Viviendas de Semi-autonomía de la red municipal.

En 2023 se puso en marcha un proyecto piloto de Centro de Estancias Medias (CEM) ubicado en el mismo emplazamiento y con el mismo equipo profesional de uno de los CE. Este recurso cuenta con 5 plazas y se implementa con el objetivo de dar continuidad al alojamiento en CE, con intervención educativa y apoyo del equipo educativo del CE e intervención psicológica, social y jurídica a nivel ambulatorio a través de PMORVG y CAPSEM.

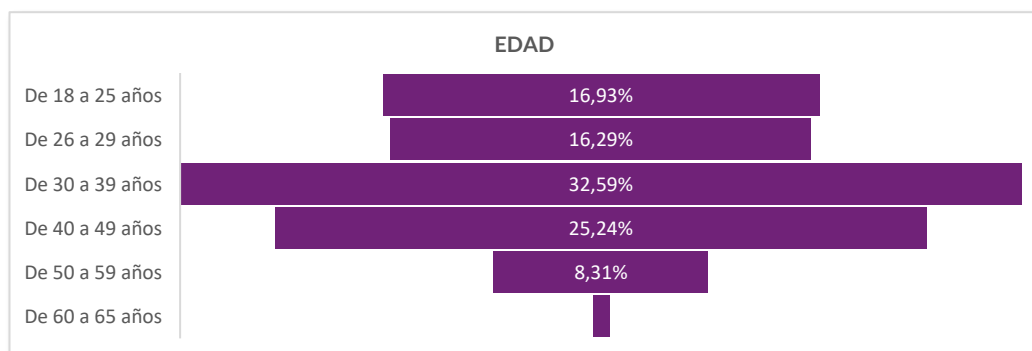
Las Viviendas de Semi-autonomía (en adelante VSA) son recursos de alojamiento protegido de segundo nivel, dirigidos a mujeres y sus hijas e hijos y/o personas dependientes de ellas que requieren un proceso de intervención especializada, sin la necesidad de acompañamiento profesional 24 horas, evitando así, procesos de institucionalización innecesarios. Son recursos de larga estancia, que dan continuidad al alojamiento previo en CE o CEM y, en casos muy puntuales, a procesos de intervención ambulatoria previa. En las VSA el equipo de profesionales centra su intervención en aspectos de inserción sociolaboral, comunitaria y búsqueda de alternativas de alojamiento autónomo. La atención psicológica, jurídica y social especializada en violencia de género se presta desde CAPSEM y los PMORVG. Actualmente la red municipal dispone de 7 viviendas, con 26 plazas en total, 6 de ellas destinadas prioritariamente a mujeres mayores de 60 años.

#### 16.8.2.1. Perfil Sociodemográfico de mujeres alojadas en centros de emergencia

El perfil sociodemográfico se ha analizado en relación con los casos que ingresan en los Centros de Emergencia en 2024. Si se compara este perfil con el del total de mujeres atendidas por primera vez en el SAVG 24h, se observa que el de las mujeres que precisan activar este tipo de alojamiento protegido es un perfil de mayor vulnerabilidad con relación a las distintas variables analizadas.

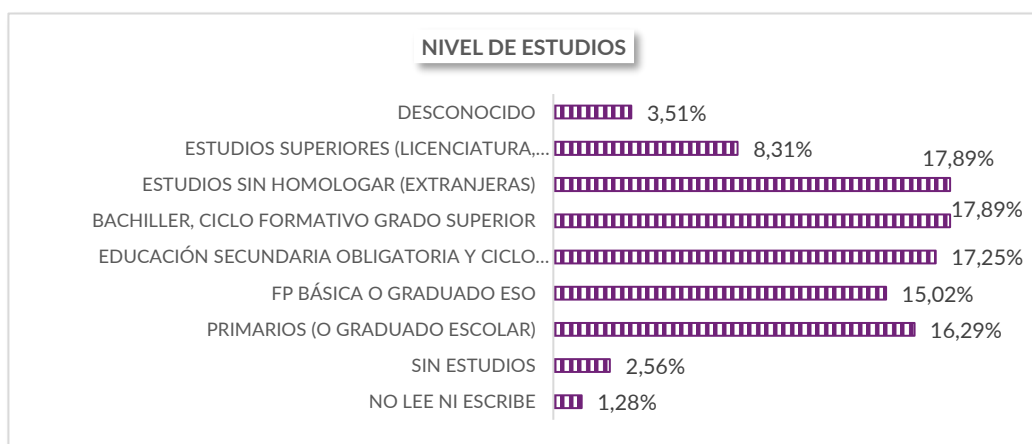
#### Edad

El grupo de edad más numeroso es el de las mujeres de 30 a 39 años, seguido de las mujeres de 40 a 49 años, siendo la distribución porcentual por franjas de edades la que figura en la gráfica. Este año, se ha alojado en CE a 2 mujeres de 60 a 65 años.



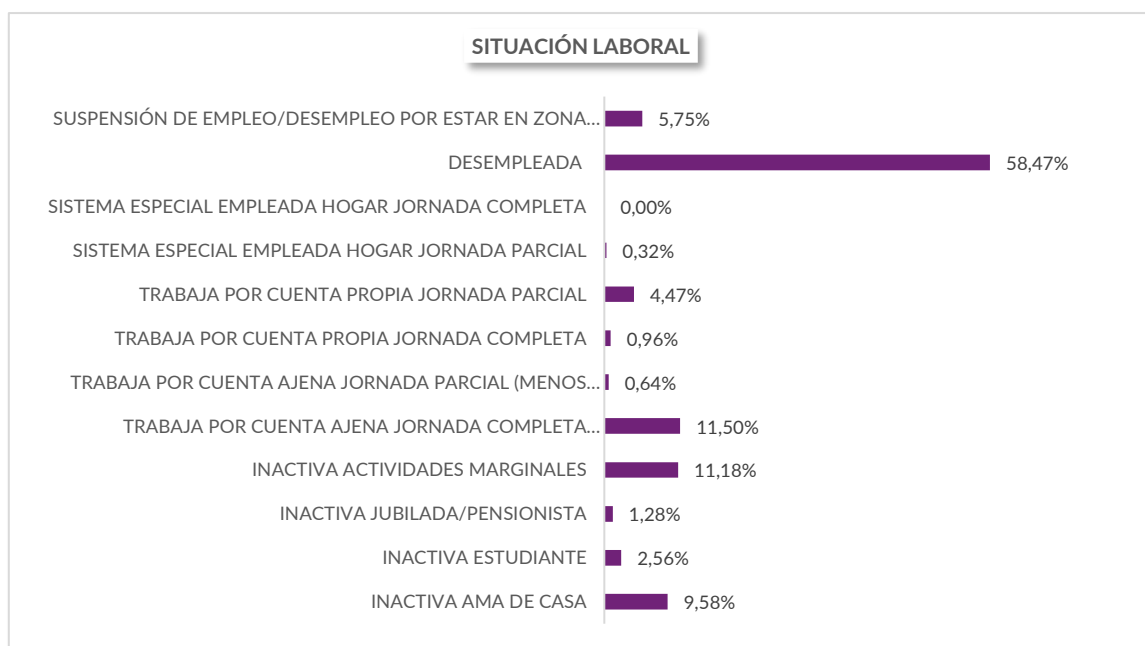
### Nivel de estudios y situación económico-laboral

Este año ha habido un cambio en el perfil de nivel de estudios mayoritario. Si durante 2023 el nivel de estudios mayoritario eran los estudios primarios, este año han sido mayoría las mujeres con bachillerato o estudios equivalentes. En proporción similar a las mujeres con estudios secundarios no obligatorios, hay un 17,89% de mujeres con estudios extranjeros (de distintos niveles) sin homologar.

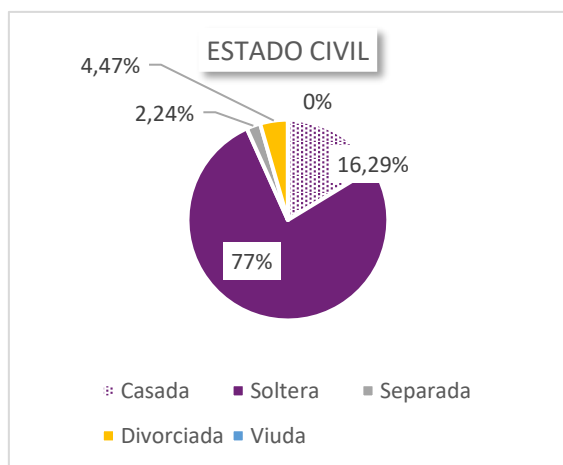


A nivel laboral, más de la mitad de las mujeres se encuentran desempleadas en el momento de acceso al CE, mientras que sólo un 16,29% de las mujeres mantienen su actividad laboral, un 9,58% eran amas de casa y un elevado 11,18% trabajaba en economía sumergida.

Destaca el dato de que casi un 5,75% de las mujeres que requieren alojamiento protegido tienen que suspender sus contratos de trabajo o quedarse en desempleo -en caso de desarrollar su actividad laboral en economía sumergida- con el objetivo de garantizar su seguridad física. En 2023, un 21% de las mujeres se encontraban en esta situación. En parte, este descenso se explica por el aumento de la gestión de incapacidades temporales por parte del sistema sanitario a las mujeres que presentan sintomatología ansioso-depresiva, no siendo, por tanto, necesario suspender el contrato de trabajo, mientras solicitan un cambio de centro de trabajo o valoran cambio de empleo.



Respecto a su situación económica, un alarmante 67,41% no tiene ningún tipo de ingreso económico en el momento de alojamiento en CE; en este sentido se ha producido un gran empeoramiento de la situación, puesto que, en 2023, las mujeres que no tenían ingresos eran el 50%. Entre las mujeres que tienen ingresos, éstos son muy bajos, superando el Salario Mínimo Interprofesional sólo cerca de un 5% del total de mujeres. La fuente principal de procedencia de dichos ingresos es el trabajo en un 34,64% de los casos, mientras que en un 38,56% de los casos se trata de diversas prestaciones sociales. Todo ello nos habla de una economía y una situación laboral muy precarizada.



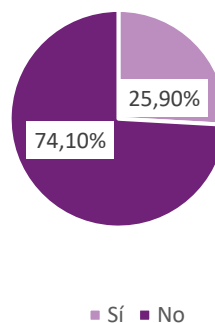
**Estado civil** El 77% de las mujeres alojadas en CE están solteras, mientras que un 16,29% están casadas. Hay que tener en cuenta que el estado civil no se corresponde, necesariamente, con el tipo de vinculación existente con el agresor que ha motivado en ingreso en el alojamiento protegido.

### Hijas e hijos

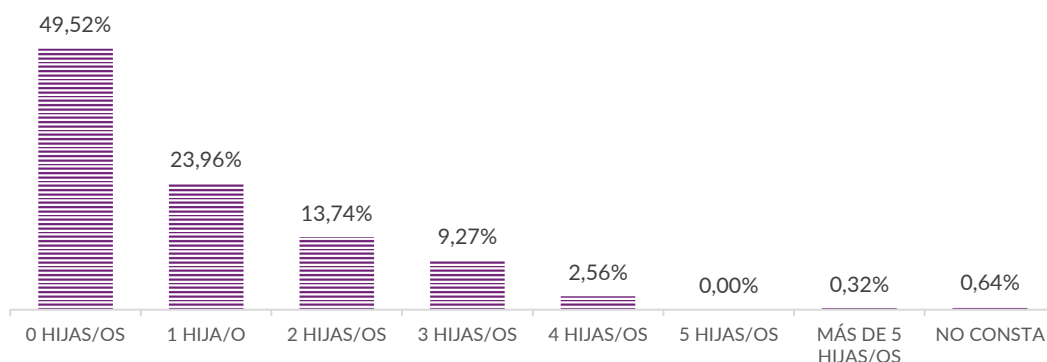
Un 49,52% de las mujeres ingresan sin hijos e hijas en los CE, mientras que, entre las que tienen hijos, son mayoría las que ingresan con 1 ó 2 hijos. Por otro lado, un 9,12% de las mujeres están embarazadas en el momento de acceso al CE.

No obstante, hay que tener en cuenta que un 25,9% de las mujeres tienen hijos e hijas que no ingresan en el CE, bien porque sólo ingresan algunos de sus hijos/as, bien porque no ingresa ninguno. En un elevado porcentaje de casos, esto se relaciona con la situación de mujeres inmigrantes con hijos en el país de origen y, en algunos casos puntuales, se trata de mujeres con hijos e hijas tutelados, siendo éste un condicionante que es necesario tener en cuenta en el proceso de intervención con la mujer.

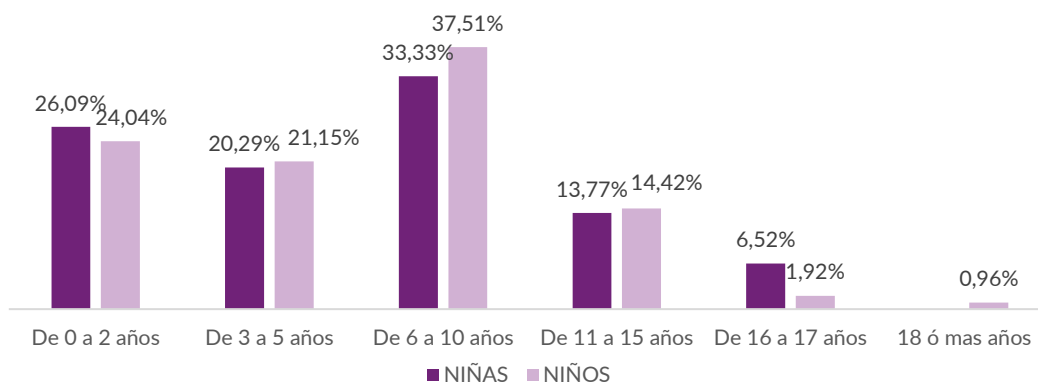
MUJERES CON HIJOS/AS NO ALOJADOS/AS EN C.E.



MUJERES EN FUNCIÓN DE HIJOS/AS ALOJADOS/AS EN C.E.



EDAD HIJOS/AS

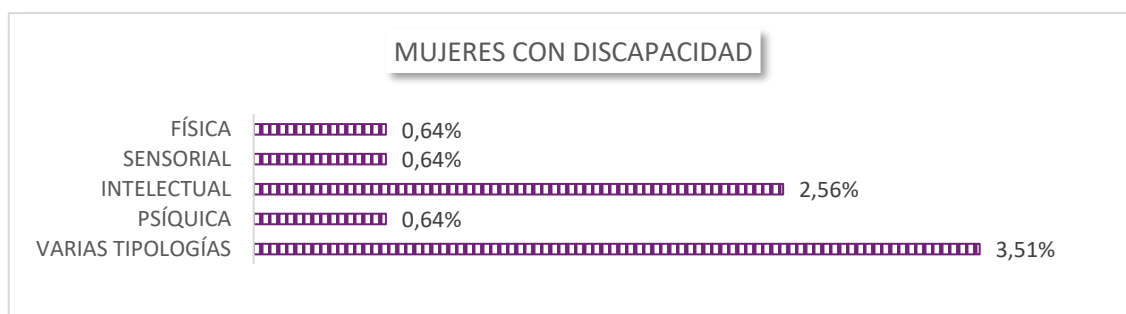
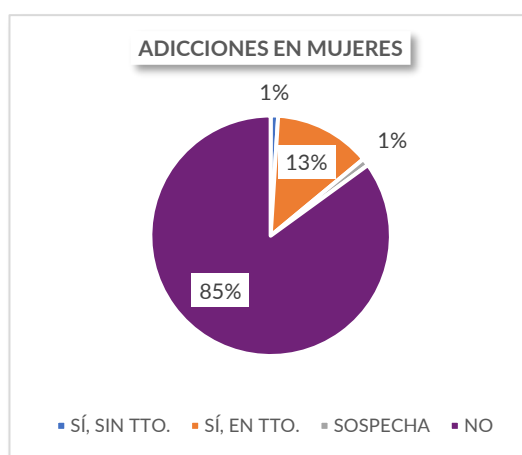
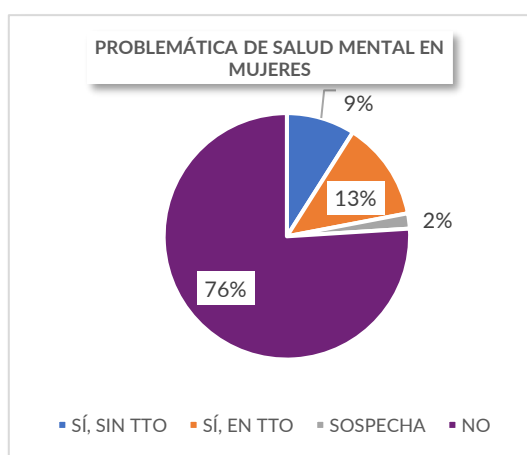


## Interseccionalidad

Este año se han tenido en cuenta los siguientes ejes de desigualdad, analizando los porcentajes de casos que presentan estas situaciones (o que existen indicadores de sospecha pendientes de confirmar en cuanto a las variables de problemática de salud mental y adicciones):

- Problemática de salud mental: 24,28%
- Problemática de adicciones: 14,77%
- Mujeres con discapacidad: 9,58%
- Madres de hijos/as con discapacidad: 2,6%
- Mujeres mayores de 60 años: 0,64%
- Mujeres con barrera idiomática: 8,30%

Las siguientes gráficas muestran la situación en el momento en que acceden las mujeres al alojamiento en CE. Hay que tener en cuenta que cada una de estas situaciones supone un elemento de complejidad añadida a la ya de por sí compleja intervención en violencia de género:

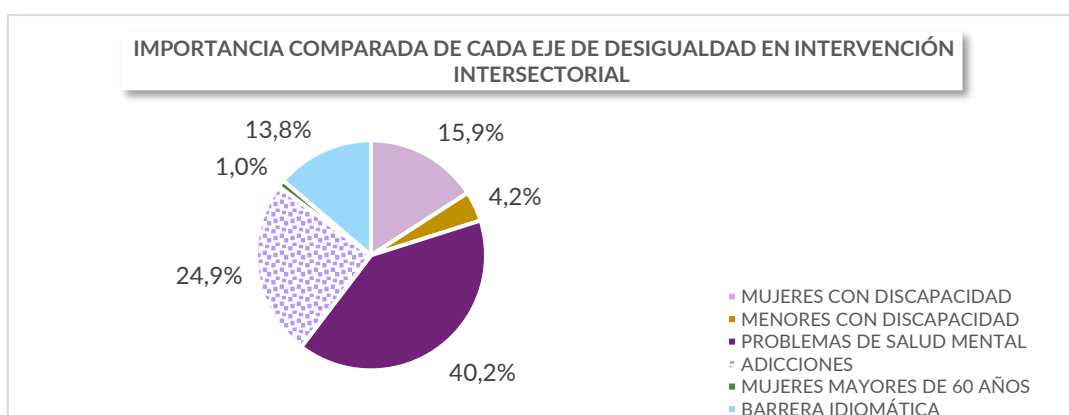


Si analizamos la importancia relativa de cada uno de estos ejes de desigualdad comparándolo con el resto de los ejes que es necesario tener en cuenta desde una mirada de interseccionalidad, el orden de relevancia es el siguiente:

- Problemática de salud mental

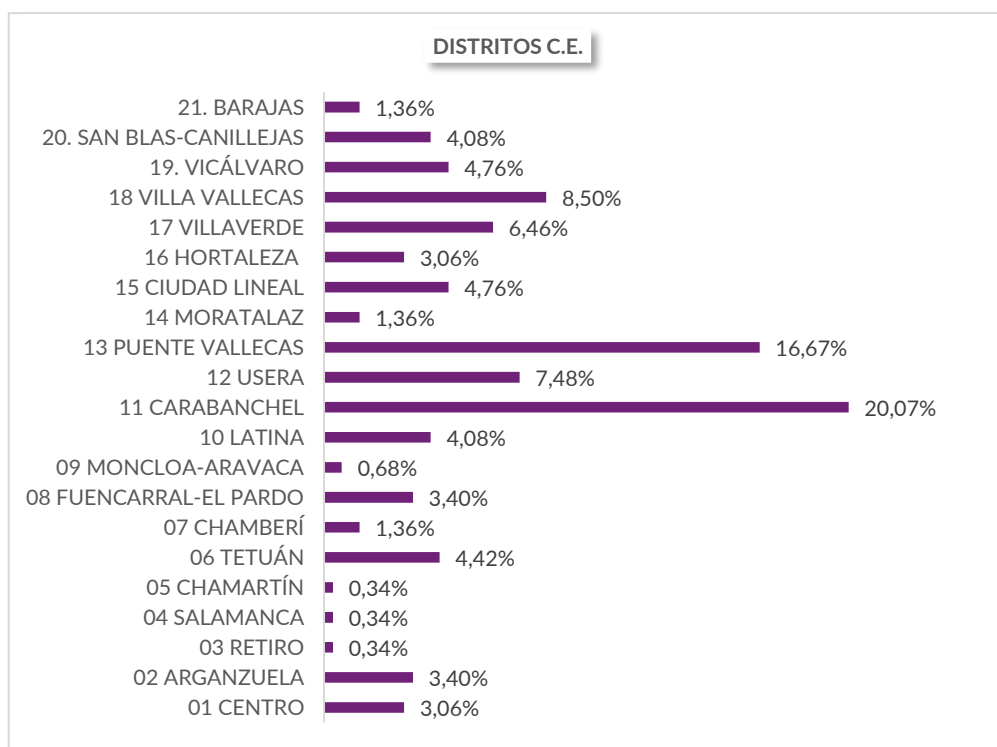


- Problemática de adicciones
- Discapacidad en la mujer
- Barrera idiomática
- Madres cuidadoras de menores con discapacidad
- Mujeres mayores de 60 años



### Distrito de procedencia y empadronamiento

Respecto a los distritos de procedencia, destacan Carabanchel, Puente de Vallecas -al igual que en 2023- y Villa de Vallecas -que sustituye a Villaverde como el tercer distrito de procedencia de mujeres alojadas-, coincidiendo con el perfil de vulnerabilidad social de gran parte de las mujeres que precisan alojamiento protegido.



### 16.8.2.2. Aspectos de la situación de violencia de género

#### **Situación Judicial**

Un 77,96% de las mujeres alojadas ha denunciado la situación de violencia de género sufrida. Sin embargo, sólo un 34,50% ha obtenido medidas judiciales de protección. El 21,73% no ha interpuesto denuncia. Estos porcentajes son muy similares a los del anterior año.

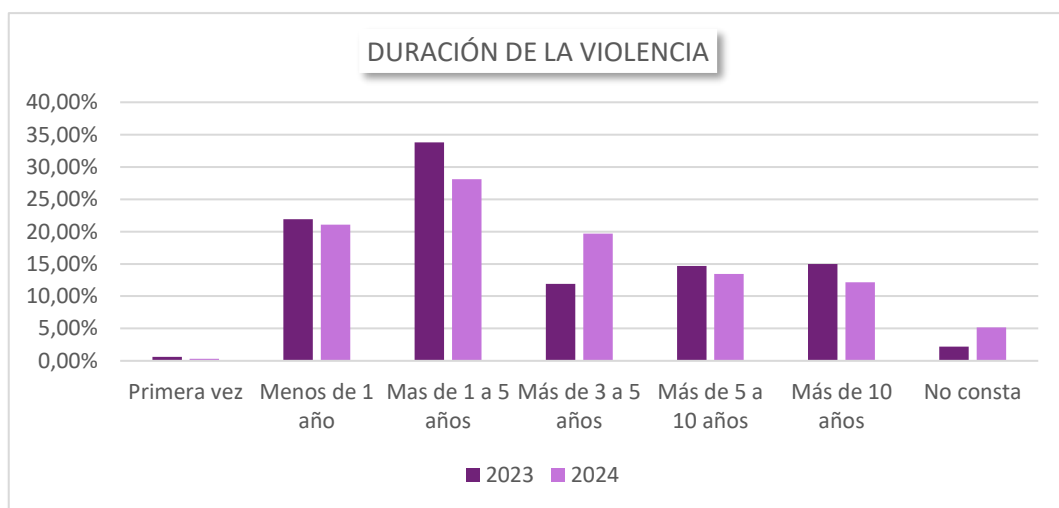
#### **Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste**

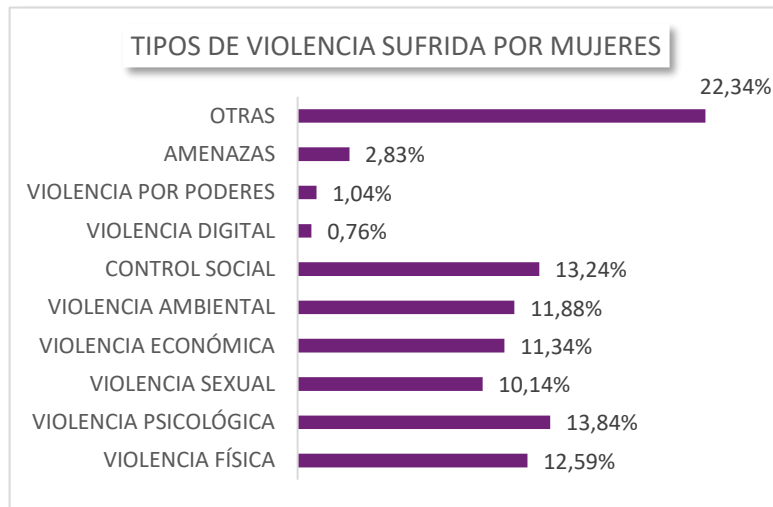
En el ejercicio 2024 el porcentaje de mujeres que se alojan en CE. por violencia por parte de su pareja/marido es del 82,11%, frente a un 15,65% cuya vinculación con su agresor es de expareja.

Respecto a la convivencia, un 8,31% de las mujeres no convivía con su agresor en el momento de la agresión que provoca la intervención de la Red Municipal contra la Violencia de Género de Pareja/Expareja, frente a un 89,46% que sí convivía. En un 1,28% de los casos no se dispone de esa información.

#### **Duración y tipología de la violencia**

Un 72,84% de las mujeres ha padecido violencia durante un período de tiempo comprendido entre 1 y 10 años. Por el contrario, el 21,09% ha roto la relación con su agresor antes de que la violencia llegase al año de duración, mientras que en un 12,14% de los casos ésta ha durado más de 10 años. Comparando estos datos con los de 2023, se mantiene estable el porcentaje de mujeres que han roto la relación con su agresor antes del año de duración de la violencia, mientras que desciende el porcentaje de aquellas que han permanecido más años en la relación.



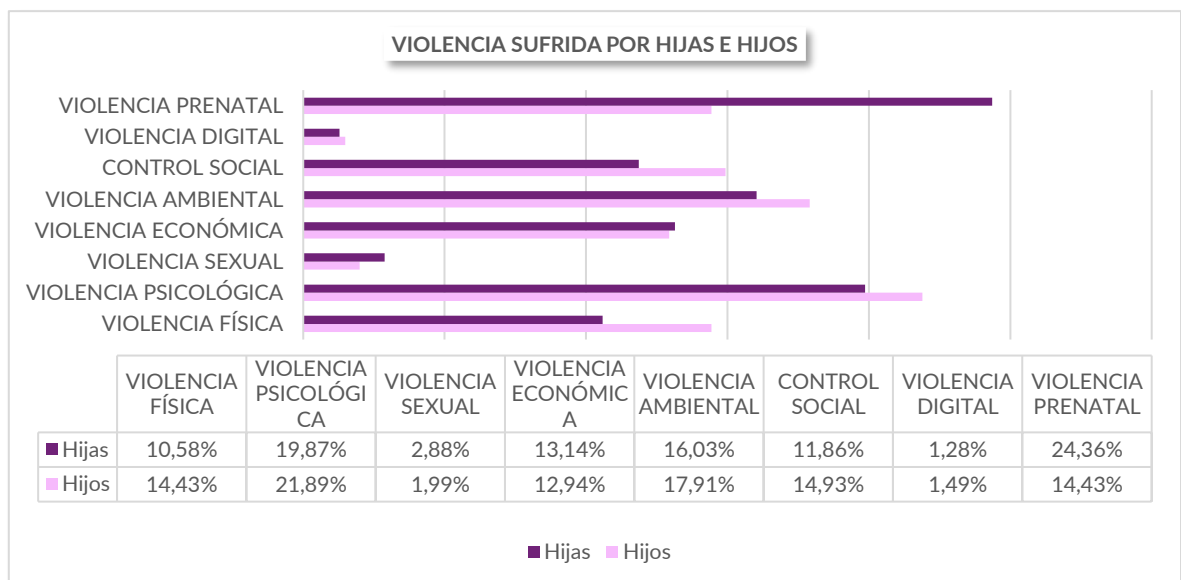


Respecto a la tipología de la violencia sufrida, en el caso de las mujeres la violencia más frecuente es la psicológica, seguida de la física.

En cuanto a los y las menores, el 69% han presenciado agresiones directas hacia sus madres y el 39,66% han sufrido agresiones

directas. En la desagregación de estos datos por sexos, vemos que, en ambos casos el porcentaje de niños es superior al de niñas (el 73,07% de los niños han presenciado agresiones hacia sus madres, frente al 68,12% de las niñas; el 47,12% de los niños, frente al 34,06% de las niñas han sufrido agresiones directas). El anterior año, por el contrario, eran las niñas quienes sufrían en mayor porcentaje todas las formas de violencia.

En el análisis de los datos de la violencia sufrida por las hijas y los hijos desagregados por sexos, se observa que las niñas sufren en mayor porcentaje de violencia prenatal, económica, sexual, mientras que los niños sufren más violencia física y psicológica.

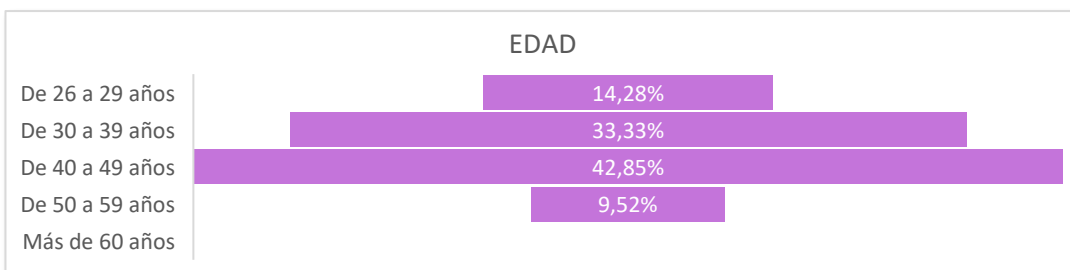


### 16.8.2.3. Perfil sociodemográfico de mujeres alojadas en viviendas de semiautonomía

El perfil sociodemográfico se ha realizado en relación con las mujeres que acceden a alojarse en Viviendas de Semiautonomía (en adelante, VSA) en 2024, en base a la situación en el momento de su ingreso en el recurso.

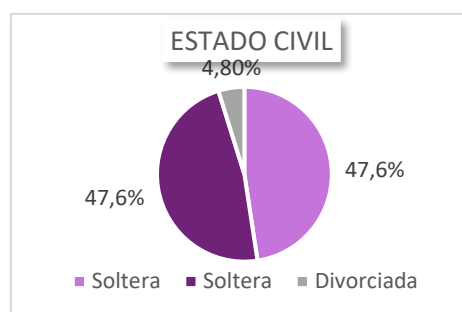
#### Edad

El tramo de edad mayoritario de las mujeres que ingresan en VSA durante el año 2024 es el de 30 a 39 años, seguido del de 40 a 49 años, manteniendo la tendencia del pasado año. Cabe señalar que, del total de mujeres atendidas, ninguna de ellas ha sido mayor de 60 años.

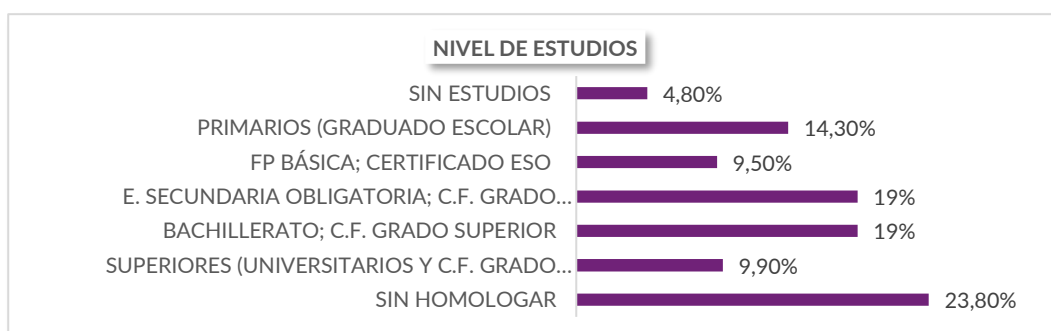


#### Estado Civil

El 48% de las mujeres que ingresaron en 2024 en VSA eran solteras al momento de su ingreso; otro 48% estaban casadas y un 5% estaba divorciada cuando ingresó en el recurso.



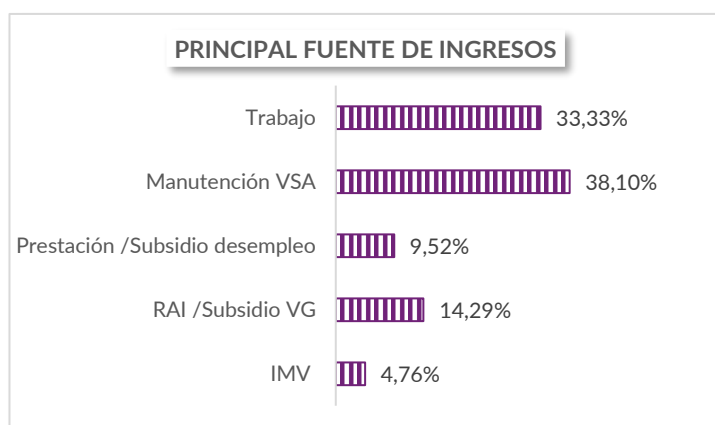
#### Nivel de estudios y situación económico-laboral



La mayor parte de las mujeres alojadas en VSA disponen de estudios universitarios o secundarios superiores, si bien una dificultad añadida, en un 23,8% de las mujeres, es que su formación no está homologada. Esto limita sus oportunidades laborales y conlleva que precisen apoyo para los trámites relativos a la convalidación de sus estudios, implicando dichos trámites tiempo y coste económico.

Por otro lado, destaca la precariedad laboral a la que se enfrentan, puesto que aunque mayoritariamente disponen de formación, el 61,9% se encontraban en desempleo en el momento de acceder a la VSA y un 14,28% trabajaba a jornada

parcial por cuenta ajena, mientras el restante 23,80% lo hacía a jornada completa, también por cuenta ajena.



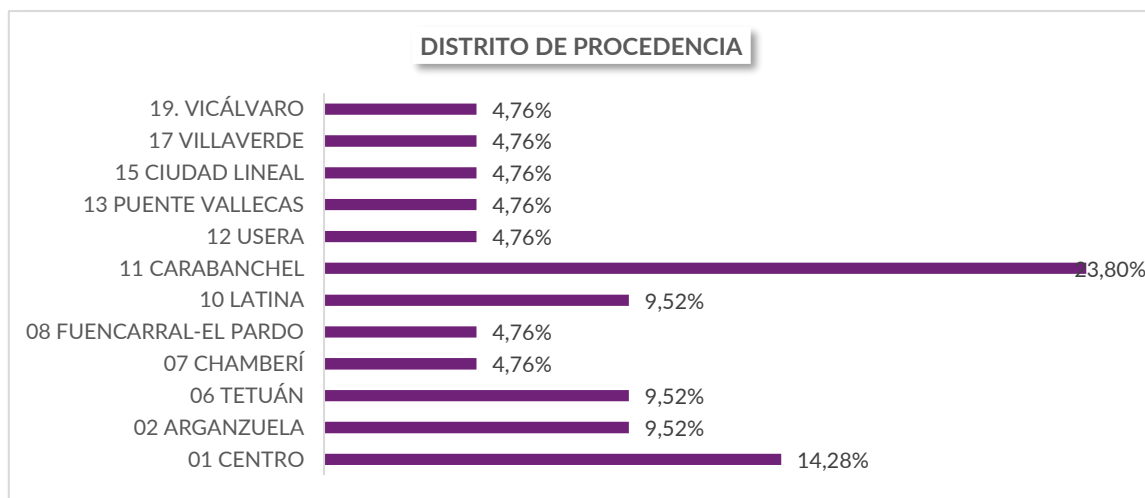
En cuanto a la procedencia de los ingresos, algo más de un tercio de las mujeres tenían como

fuente principal de ingresos su trabajo, mientras que en el 66,67% la fuente principal de ingresos eran diversas prestaciones sociales, incluida la prestación para manutención facilitada por las VSA a las mujeres alojadas.

### Distrito de procedencia

El 100% de las mujeres estaban empadronadas en Madrid, aunque algunas de ellas se encontraban en trámite de baja a su llegada a VSA.

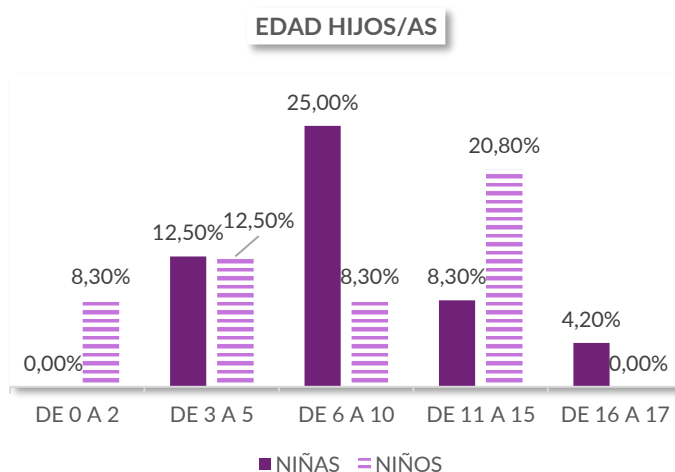
Este año el distrito de procedencia del mayor número de mujeres alojadas ha sido, a gran distancia del resto, Carabanchel, con un 23,80% del total, seguido del distrito de Centro con un 14,28% del total de mujeres.



### Hijos/as alojados/as en VSA

De las mujeres que acceden a VSA en 2024, un el 33,33% no tenían hijos/as, otro 33,33% tenía 1 hija/o, el 19,04% 2 hijos/as, y el 14,28% 3 hijos/as.

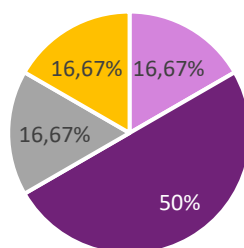
La mayor parte de los hijos/as que acceden a las VSA en 2024 se encuentran entre los 6 y 10 años, en el caso de las niñas, y entre los 11 y 15 años, en el caso de los niños, siendo la desagregación por sexos y franjas de edad (sobre el todo de hijos/as) la reflejada en la gráfica.



### Interseccionalidad

En relación con otros ejes de desigualdad, el 14,28% del total de las mujeres atendidas en VSA presenta situaciones que agravan su vulnerabilidad:

- Mujeres con discapacidad (física): 4,76% del total de casos nuevos.
- Madres con hijos/as con discapacidad: 14,28% (2 niños con discapacidad intelectual y 1 niña con varias tipologías de discapacidad)
- Mujeres con problemática de salud mental: 4,76% del total de casos nuevos.
- Mujeres con barrera idiomática: 4,76% del total de casos nuevos.

IMPORTANCIA COMPARADA DE CADA EJE DE DESIGUALDAD EN  
INTERVENCIÓN SECTORIAL

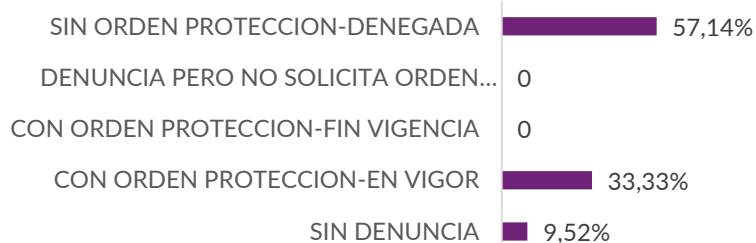
■ MUJERES CON DISCAPACIDAD ■ MENORES CON DISCAPACIDAD  
■ PROBLEMAS DE SALUD MENTAL ■ BARRERA IDIOMÁTICA

### Aspectos de la situación de violencia

#### Situación judicial

El 66,66% de las mujeres que ingresan en VSA en 2024 no disponía de medidas judiciales de protección, siendo alarmante el porcentaje de casos que no disponía de éstas aun habiendo denunciado.

SITUACIÓN JUDICIAL



#### 16.8.2.4. Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste

En el ejercicio 2024, la mayor parte de las mujeres – 95,22%- que se alojan en VSA proceden de relaciones de convivencia con su agresor (la mitad con vínculo matrimonial y la otra mitad sin él). Sólo un 4,76% de las mujeres sufrían violencia por parte de pareja sin convivencia. Además, un 71,43% tiene hijos/as con dicho agresor.

#### Duración y tipología de la violencia

Del análisis de la duración del maltrato se puede extraer que la situación de violencia se ha prolongado en las vidas de las mujeres atendidas. Un 33,33% de las



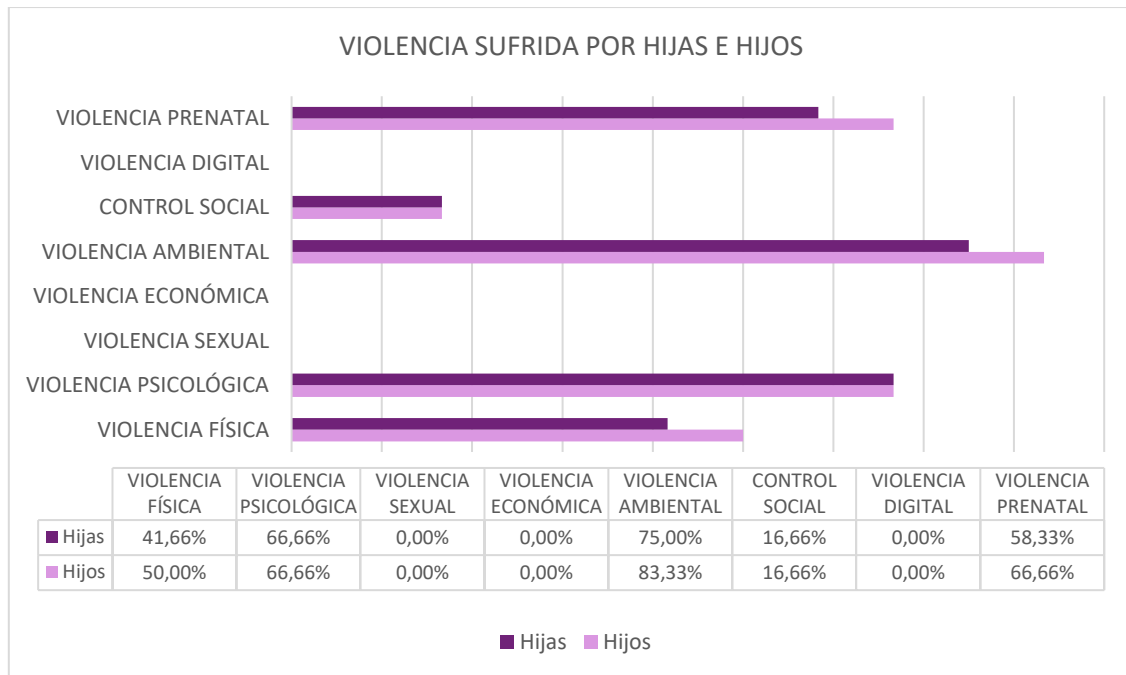
mujeres han sufrido maltrato durante más de 10 años, lo que muestra la gravedad y la persistencia de la violencia en sus relaciones. Un 28,57% de las mujeres han experimentado violencia durante un período de 3 a 5 años. Un 9,52% de las mujeres sufrieron violencia durante más de 5 a 10 años, lo que nuevamente indica una continuidad en la agresión a lo largo de un largo período. Un 19,04% ha estado expuesta a la violencia entre 1 y 3 años. Finalmente, un 9,52% de las mujeres han sufrido maltrato durante menos de 1 año.

En cuanto a las formas de violencia sufridas, el 100% de las mujeres alojadas manifiestan haber sufrido maltrato psicológico, control social, digital, económico y violencia ambiental. Además, el 95,23% refiere maltrato físico. Finalmente, destaca el dato de que el 85,71% manifiesta haber sufrido violencia sexual. Puesto que las mujeres que han accedido a VSA proceden de un proceso de intervención previo en violencia de género, estos elevados porcentajes seguramente apuntan a una mejora de la identificación de los indicadores de cada una de las tipologías de violencia durante la intervención previa.



Casi todos los hijos e hijas de las mujeres atendidas, el 95,83%, fueron testigos de agresiones hacia sus madres -el 100% de las niñas y el 91,66% de los niños-

En cuanto a las agresiones directas hacia ellos/as, el 66,67% de los y las menores las sufrieron, siendo mayor el porcentaje de niñas -75%- que el de niños -58,33%-



### 16.8.3.Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género

Los Puntos Municipales del Observatorio Regional Contra la Violencia de Género, (en adelante PMORVG) son servicios de atención psicológica, social y asesoramiento jurídico especializado, dirigidos a mujeres residentes en el municipio de Madrid, víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, que cuentan o han contado con algún tipo de medida jurídica de protección y que requieren de una atención especializada derivada de la situación de violencia sufrida.

Asimismo, en virtud de la Ley 5/2005 de la Comunidad de Madrid, atienden a mujeres víctimas de violencia de género en otros ámbitos distintos al de la pareja: mujeres víctimas de violencia ejercida por familiares varones mayores de edad, mujeres que sufren acoso sexual laboral, así como otras personas dependientes de la mujer que está en tratamiento en el Punto Municipal.

#### 16.8.3.1. Actuaciones en otras formas de Violencia de Género

De acuerdo con la ley autonómica 5/2005, integral contra la violencia de género, los PMORVG pueden atender otras formas de violencia sobre la mujer, si bien su ámbito de actuación principal es la violencia de género en pareja/expareja, bien ejercida por la propia pareja/expareja o ejercida por otros familiares (fundamentalmente el padre o padrastro). En el año 2024, sólo 1 caso nuevo corresponde a manifestaciones de formas de violencia de género distintas a la de pareja/expareja; en concreto se trató de un caso de agresión sexual por tercero, siendo derivado al recurso especializado en atención a víctimas de violencia sexual.

El acceso a los PMORVG puede ser a través de la derivación del Punto Coordinador de Órdenes de Protección, por propia iniciativa de la mujer o por derivación desde otros recursos de la Red Municipal contra la Violencia de Género en Pareja/Expareja.

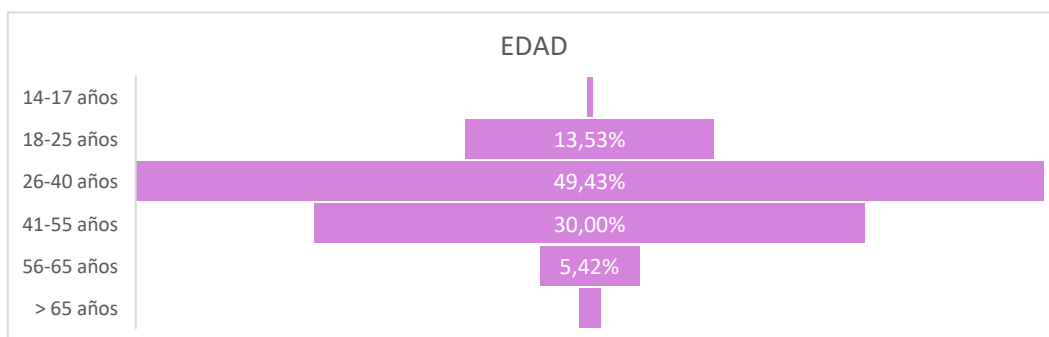
Los PMORVG gestionan la solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género (ATENPRO), que se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de tele localización para permitir que las mujeres usuarias de este servicio puedan contactar en cualquier momento con una central atendida por personal especializado que, ante situaciones de emergencia movilice los recursos humanos y materiales necesarios. En la ciudad de Madrid hay tres PMORVG cuya atención está zonificada por distritos, a los cuales el Punto Coordinador de Órdenes de Protección, establecido por la Comunidad de Madrid en la Dirección General de Igualdad, deriva los expedientes que recibe, en función del distrito de residencia de las mujeres.

- PMORVG 1: Centro, Chamartín, Tetuán, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Ciudad Lineal y Hortaleza
- PMORVG 2: Carabanchel, Latina, Usera y Villaverde.
- PMORVG 3: Puente de Vallecas, Villa de Vallecas, Retiro, Vicálvaro, Moratalaz, Arganzuela, Salamanca y San Blas-Canillejas.

#### 16.8.3.2. Perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas

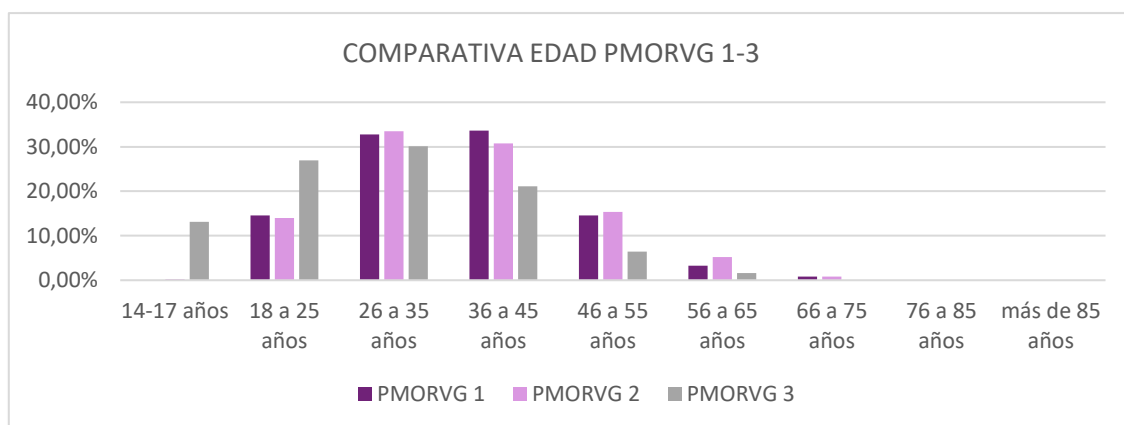
El perfil sociodemográfico se analiza en relación con las mujeres que son casos nuevos y son perfil de atención de los PMORVG (violencia de género de pareja/expareja).

##### Edad



La franja de edad mayoritaria de las mujeres que acceden por primera vez a alguno de los PMORVG se corresponde con mujeres de edades comprendidas entre los 26 a 40 años (49,43%) y de 41 a 55 años (30%).

El PMORVG 3 es el que comparativamente tiene una población algo menos joven.



### Estado civil

El estado civil de las mujeres que acuden por primera vez a los PMORVG durante este año se corresponde mayoritariamente con mujeres solteras (65% de los casos) y mujeres casadas (16,25%), en porcentajes muy similares a los de 2023.

### Nivel de estudios y situación económico-laboral

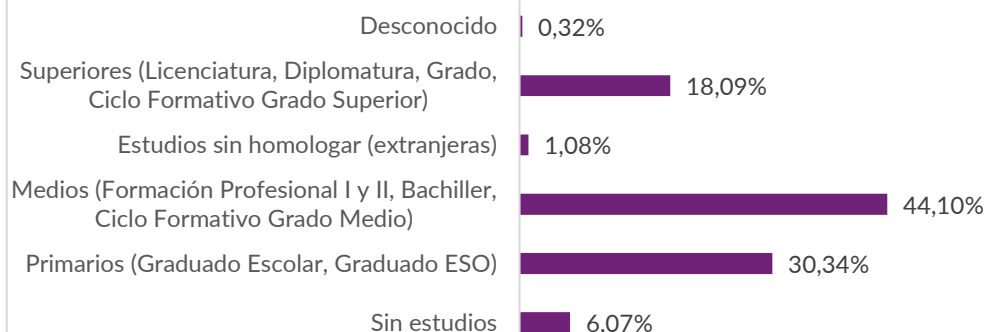
Un 44,1% ha cursado estudios medios secundarios, un 30,34% primarios y un 18,09% estudios superiores. Un 6,07% de las mujeres no tienen estudios. Respecto a las mujeres extranjeras, una dificultad añadida a la que se enfrentan es la falta de homologación de sus estudios.

En cuanto a la situación laboral, ha mejorado, aunque no significativamente, respecto a 2023. Casi la mitad de las mujeres – un 43,99% –, se encuentra desempleada, frente a un 46,19% del año 2023; mientras un 50,59% refiere estar empleada en diferentes sectores, porcentaje superior al del año 2023 que fue del 45,9%.

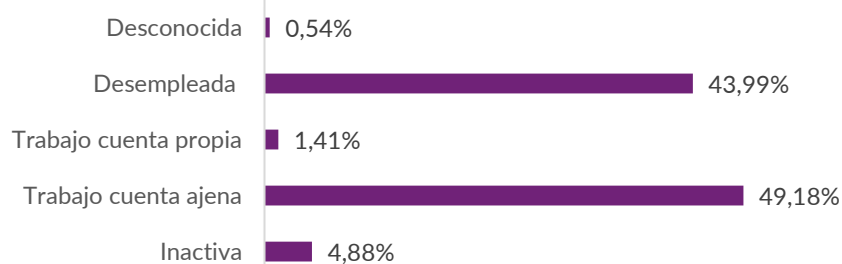
Un muy preocupante 25,57%, no tiene ningún tipo de ingresos y aproximadamente el 51% percibe ingresos inferiores al Salario Mínimo Interprofesional.

En cuanto a las diferencias en cuanto al nivel de estudios y de ingresos entre los 3 PMORVG se correlacionan con la presencia de mayor o menor vulnerabilidad social en los distritos atendidos por cada PMORVG. Sin embargo, en la actividad laboral no hay diferencias significativas en cuanto a los porcentajes de mujeres ocupadas/desempleadas, pero sí las hay en cuanto al sector de ocupación y la retribución.

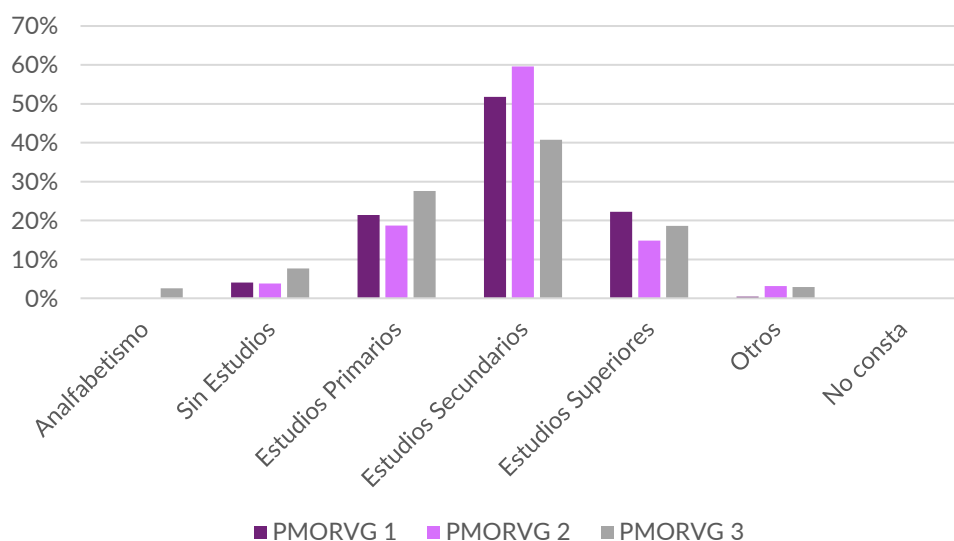
### NIVEL DE ESTUDIOS

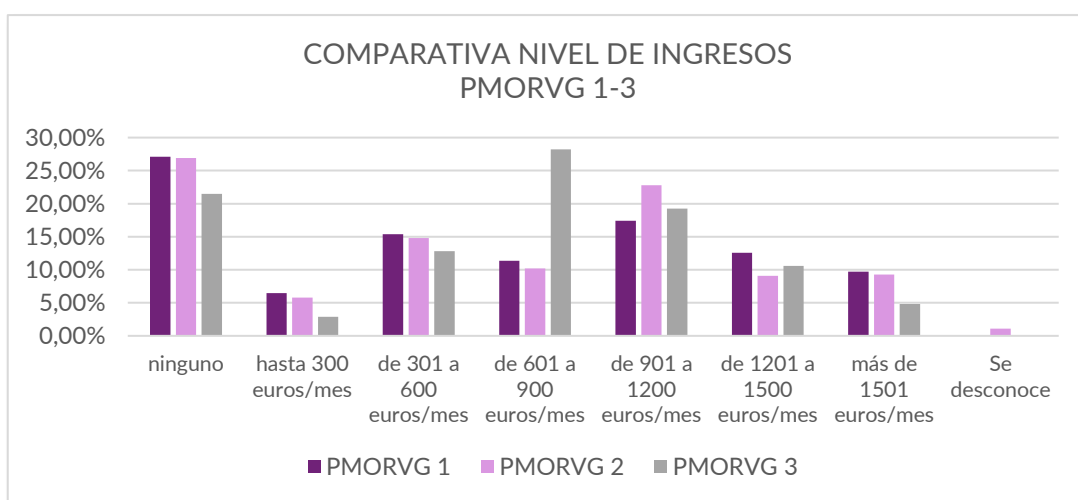
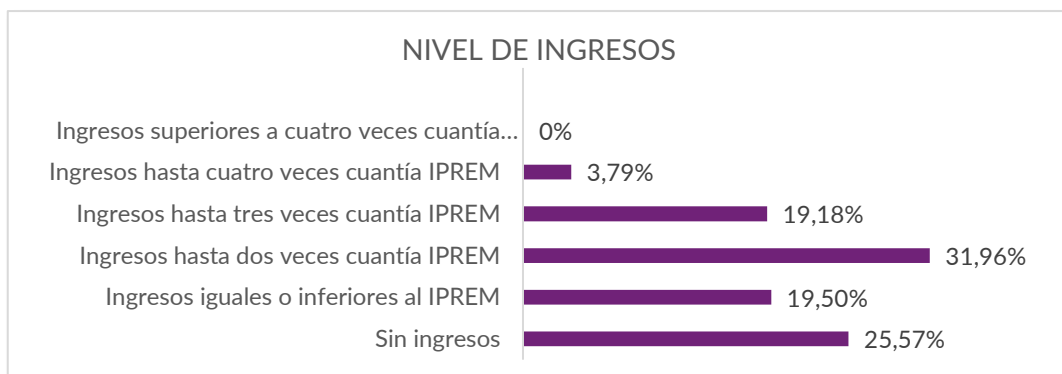


### ACTIVIDAD LABORAL



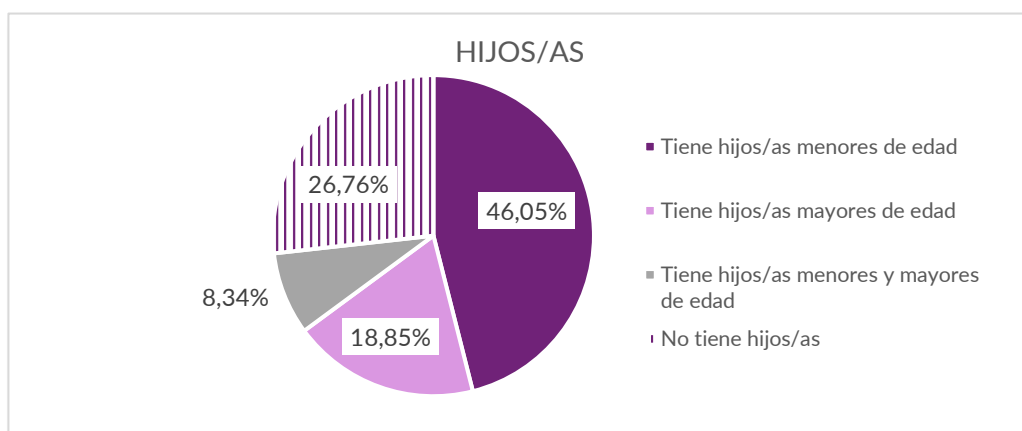
### COMPARATIVA DE NIVEL DE ESTUDIOS PMORVG





### Hijas e hijos

El 73,24% de las mujeres refiere tener hijos/as, frente al 26,76% que no tiene hijos/as.



Respecto a los **hijos e hijas menores atendidos en el PMORVG 3**, se trata de 88 menores, de los cuales 41 son menores atendidas por primera vez en el año 2024 (20 niñas y 21 niños), con la siguiente distribución por edades:

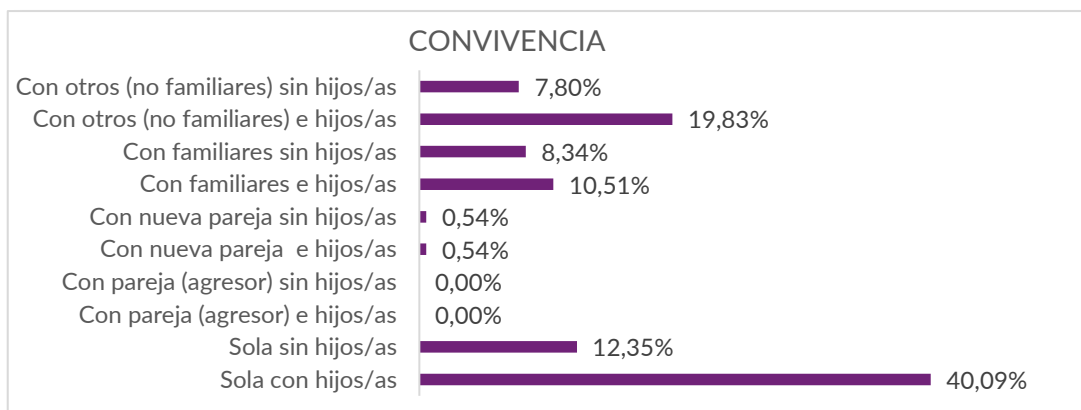
| EDAD            | Nº | %      |
|-----------------|----|--------|
| DE 3 A 5 AÑOS   | 7  | 17,07% |
| DE 6 A 10 AÑOS  | 15 | 36,59% |
| DE 11 A 15 AÑOS | 18 | 43,90% |
| DE 16 A 17 AÑOS | 1  | 2,44%  |

### Alojamiento y convivencia

En cuanto al tipo de convivencia, más la mitad de las mujeres -un 52,44% %- viven solas o con sus hijos/as, mientras que un 18,85% reside con familia extensa y sólo un porcentaje ínfimo reside con una nueva pareja o ha retomado la relación con el agresor en el momento de acceder a atención al PMORVG. Destaca el descenso, cercano al 10%, que ha sufrido el porcentaje de mujeres que residen solas y el paralelo incremento que ha sufrido el porcentaje de mujeres que comparte vivienda con otras personas no familiares, situándose en 2024 en el 27,63% de los casos.

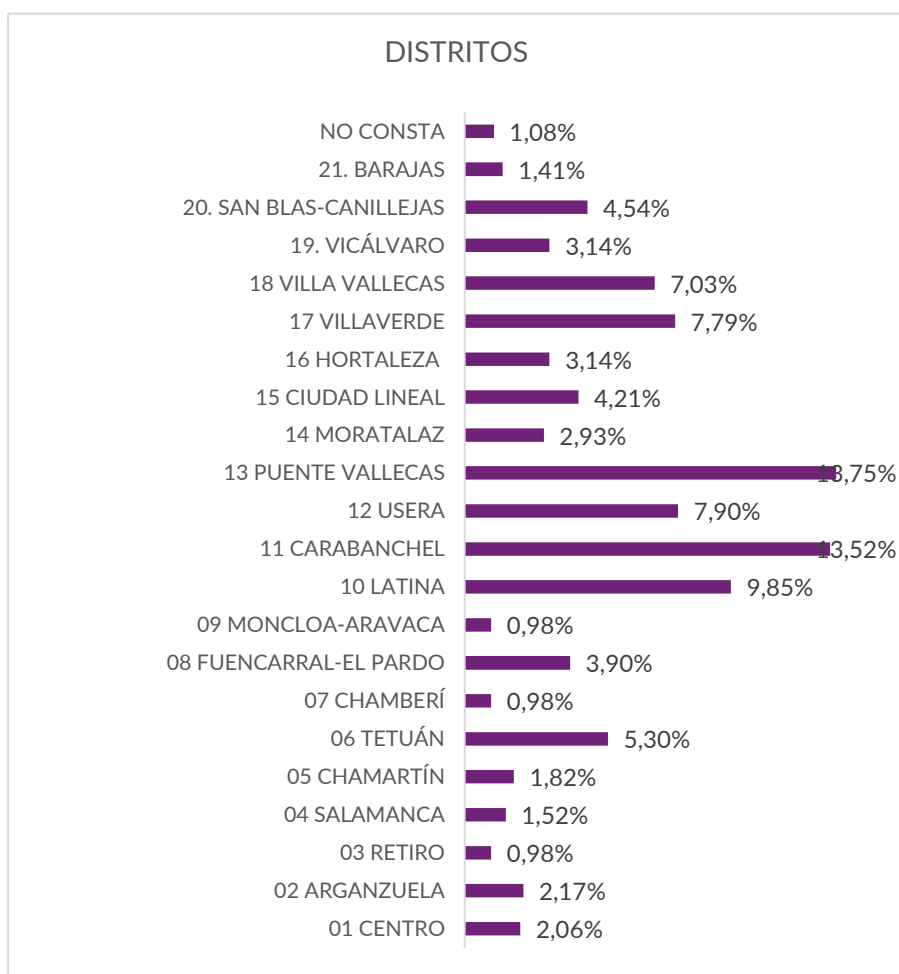
Respecto a la propiedad de la vivienda, mayoritariamente residen en alquiler -un 27,19%- en viviendas o habitaciones -un 24,16%- y sólo un 12,13% tiene vivienda en propiedad. Respecto al año pasado, se ha incrementado tanto el grupo de mujeres que comparte vivienda o reside en habitación alquilada, como el de mujeres en situación de mayor vulnerabilidad residencial.

Un 33,80% no tiene vivienda, dependiendo del apoyo de sus redes familiares y de amistad, del apoyo institucional o trabajando como interna, situación que ha sufrido un incremento del 10% respecto al año anterior. En el extremo de mayor vulnerabilidad y exclusión habitacional, encontramos que un 8,35% reside en alojamiento de protección social (no necesariamente para víctimas de violencia d género), un 1,84% en vivienda ocupada y un 0,97% se encuentra en situación de calle.



### Distritos de Procedencia

Los principales distritos de procedencia de los casos nuevos atendidos en los PMORVG son Puente de Vallecas, seguido de Carabanchel y Latina y los distritos con menor demanda de atención son Moncloa-Aravaca, Chamberí y Retiro.





## Interseccionalidad

### Discapacidad:

El 5,41% de las mujeres presenta algún tipo de discapacidad reconocida, siendo la discapacidad física el tipo de discapacidad más habitual.

### Otros ejes de desigualdad

En relación con otros ejes de desigualdad y necesidades añadidas, están presentes en los siguientes porcentajes del total de mujeres atendidas por primera vez en los PMORVG:

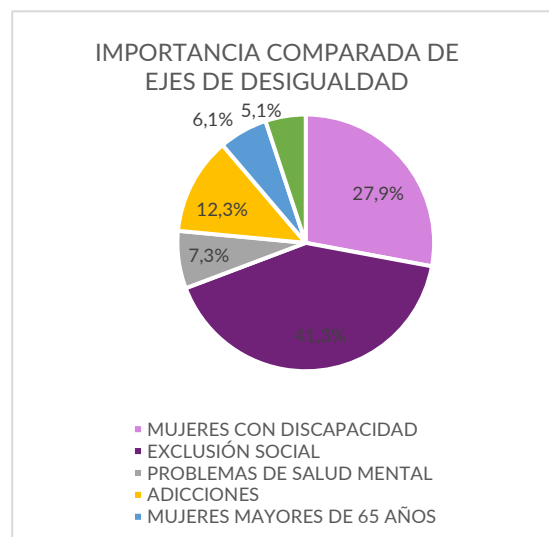
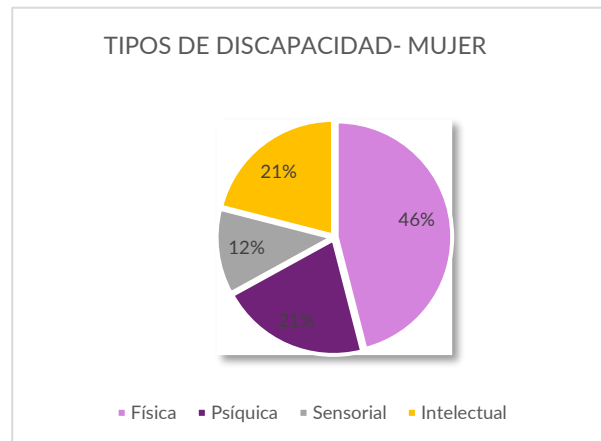
- Situación de exclusión social: 8,02 % de mujeres
- Problemática de adicciones: 2,38%
- Problemática de salud mental: 1,41%
- Prostitución/Trata: 0,98%
- Mujeres mayores de 65 años: 1,19%

Globalmente, podemos inferir, por tanto, que aprox. el 18,2% de las mujeres atendidas podría presentar alguna de estas dificultades, aunque, teniendo en cuenta que es habitual que varias de ellas aparezcan juntas, el porcentaje real será inferior.

## Aspectos de la situación de violencia de género

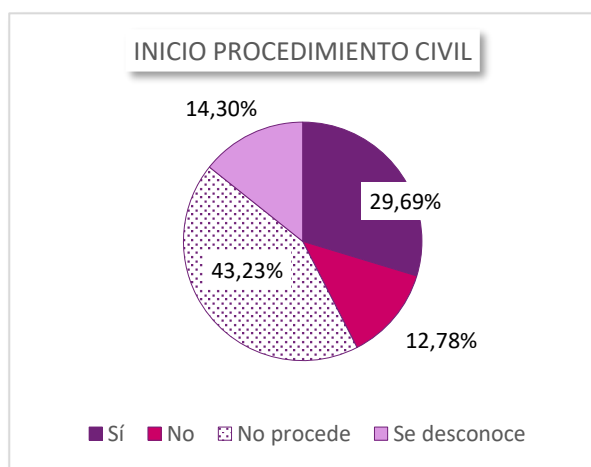
### Situación judicial

| MOMENTO JURÍDICO EN QUE SE ENCUENTRA LA VÍCTIMA EN RELACIÓN CON SU AGRESOR (en el momento de acceso al PMORVG) |                                      |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| SITUACIÓN                                                                                                      | PORCENTAJE                           |        |
| Sin denuncia                                                                                                   | 0%                                   |        |
| Con denuncia                                                                                                   | Procedimiento abierto:               | 69,89% |
|                                                                                                                | Procedimiento cerrado, según causas: |        |
|                                                                                                                | Renuncia de la víctima               | 0,22%  |
|                                                                                                                | Sobreseimiento                       | 1,19%  |
|                                                                                                                | Sentencia condenatoria               | 26,54% |
|                                                                                                                | Sentencia absolutoria                | 0,43%  |
|                                                                                                                | Cumplida                             | 0,65%  |
|                                                                                                                | Otros                                | 1,08%  |



| VÍCTIMAS VG IMPUTADAS EN VÍA PENAL |            |
|------------------------------------|------------|
| MOTIVO                             | PORCENTAJE |
| Violencia cruzada                  | 1,08%      |
| Contradenuncia                     | 0,22%      |
| Otros                              | 0%         |

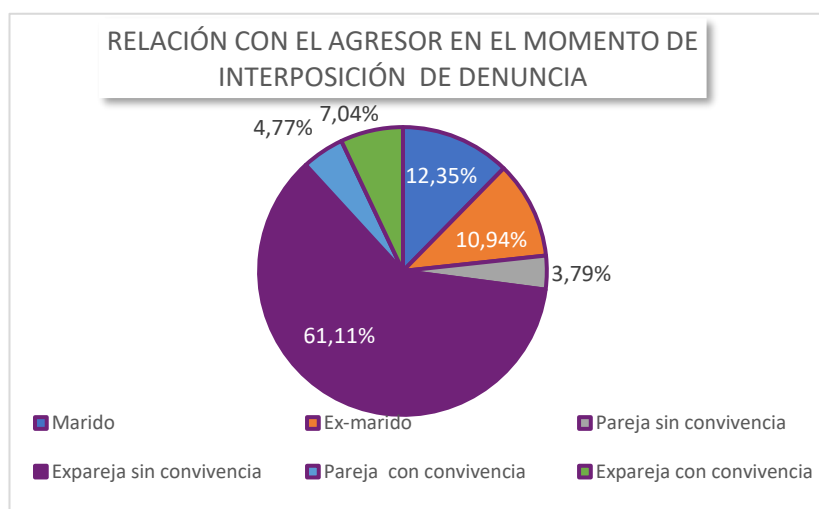
| MEDIDAS JUDICIALES<br>(en el momento de acceso al PMORVG) |                 |                         |                     |                         |              |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|--------------|
| CON ORDEN DE PROTECCIÓN                                   |                 | SIN ORDEN DE PROTECCIÓN |                     |                         |              |
| EN VIGOR                                                  | FIN DE VIGENCIA | ORDEN DENEGADA          | ORDEN NO SOLICITADA | NO APORTA DOCUMENTACIÓN | SIN DENUNCIA |
| 96,1%                                                     | 2,28%           | 1,52%                   | 0%                  | 0,11%                   | 0%           |



En relación con el establecimiento de medidas civiles, en el momento de acceso al PMORVG, las había iniciado el 29,69% de las mujeres y en un 43,23% no era necesario solicitarlas al no haber hijos/as en común y/o vínculo matrimonial o bienes gananciales.

### 16.8.3.3. Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste

En el 79,09% de los casos, el vínculo entre víctima y denunciado ya no era de pareja en el momento del inicio del procedimiento judicial. Ninguna mujer atendida convivía con el agresor en el momento de inicio de atención en el PMORVG.



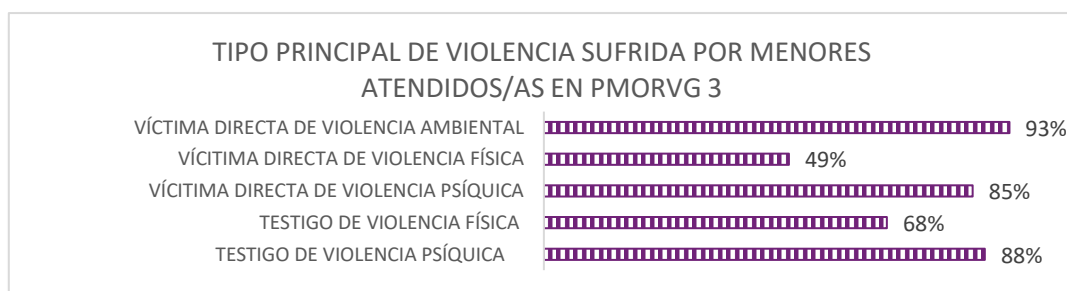
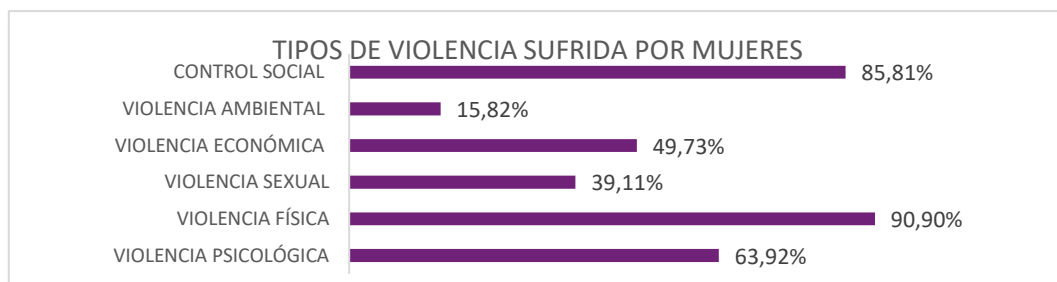
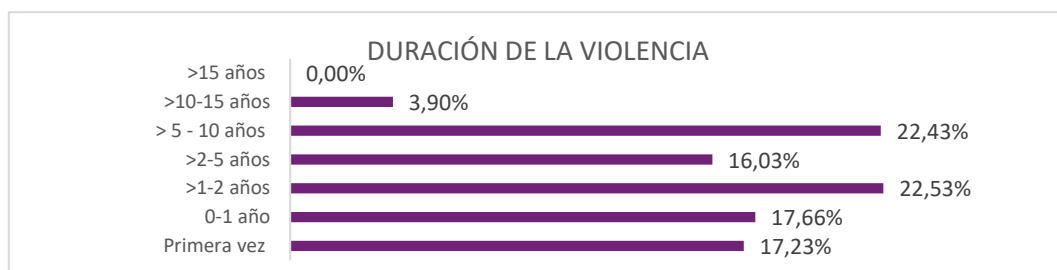
### Duración y tipología de la violencia

El 91% de las mujeres manifiestan haber sufrido maltrato físico y el 85,48% control social; sin embargo, sólo el 63,60% identifica haber sufrido maltrato psicológico y el 49,62% violencia económica. El 39,11% identifica haber sufrido violencia sexual.

Este elevado porcentaje de mujeres que identifican haber sufrido violencia sexual -una de las formas de violencia más compleja de visibilizar en la pareja- puede ser fruto de la elaboración de su historia de violencia en un contexto de trabajo a largo plazo, que facilita el vínculo de confianza con las profesionales de referencia.

En cuanto a la duración de la relación desde los primeros episodios violentos, los grupos más numerosos, en torno al 22% en cada franja, se encuentran entre 1-2 años y de 5 a 10 años. Es de destacar que un 17,23% manifiesta que la ruptura se ha producido tras la primera agresión, siendo éste un dato muy positivo.

En cuanto a las agresiones directas hacia sus hijos/as, el 51,18 % de las mujeres con hijos/as manifiestan que las han sufrido. En concreto, explicitan que un 75,72% de los hijos/as que han recibido agresiones directas han sufrido maltrato psíquico, un 35,55% maltrato físico y abuso sexual un 0,86%.



#### 16.8.4. Centros de Atención Psico-Socio-Educativa para Mujeres y sus hijos e hijas (CAPSEM NORTE y CAPSEM SUR)

Los Centros de Atención Psico-socio-educativa (en adelante CAPSEM) son servicios especializados, en atención ambulatoria a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja y sus hijas e hijos menores de edad, que previamente hayan sido atendidas en algún otro dispositivo de la Red Municipal y que precisen atención a medio/largo plazo, en relación a las secuelas de la violencia padecida y refuerzo del vínculo materno-filial, no manteniendo convivencia con el agresor en el momento de la atención en este servicio.

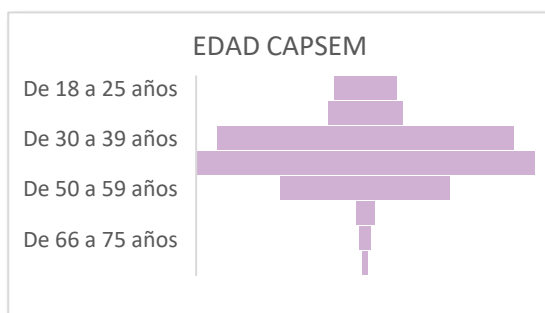
El acceso al recurso se realiza por derivación de otros de recursos de la Red Municipal contra la Violencia de Género en Pareja/Expareja. No se precisa haber denunciado ni disponer de medida judicial en vigor, pero es necesario que la madre disponga de la guarda y custodia de los hijos e hijas menores de edad para la atención de éstos.

El ámbito de actuación territorial de los CAPSEM comprende todos los distritos de la ciudad de Madrid, estando dividido en

- CAPSEM NORTE: Centro, Retiro, Salamanca, Chamartín, Tetuán, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza, Vicálvaro, San Blas, Barajas
- CAPSEM SUR: Arganzuela, Latina, Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Villaverde.

##### 16.8.4.1. perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas

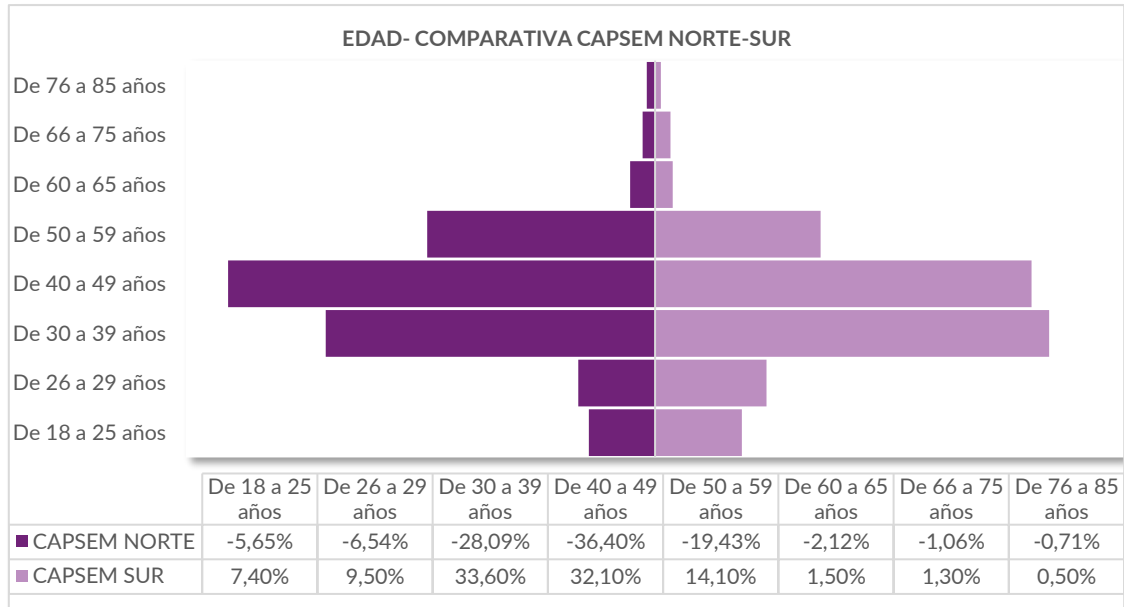
El perfil sociodemográfico analizado es el de los casos que inician atención en CAPSEM en 2024. Este perfil presenta diferencias significativas entre CAPSEM Norte y Sur. Pese a estas diferencias, del mismo modo que sucede en los PMORVG, el perfil sociodemográfico es de menor vulnerabilidad social que en los casos que precisan alojamiento protegido.



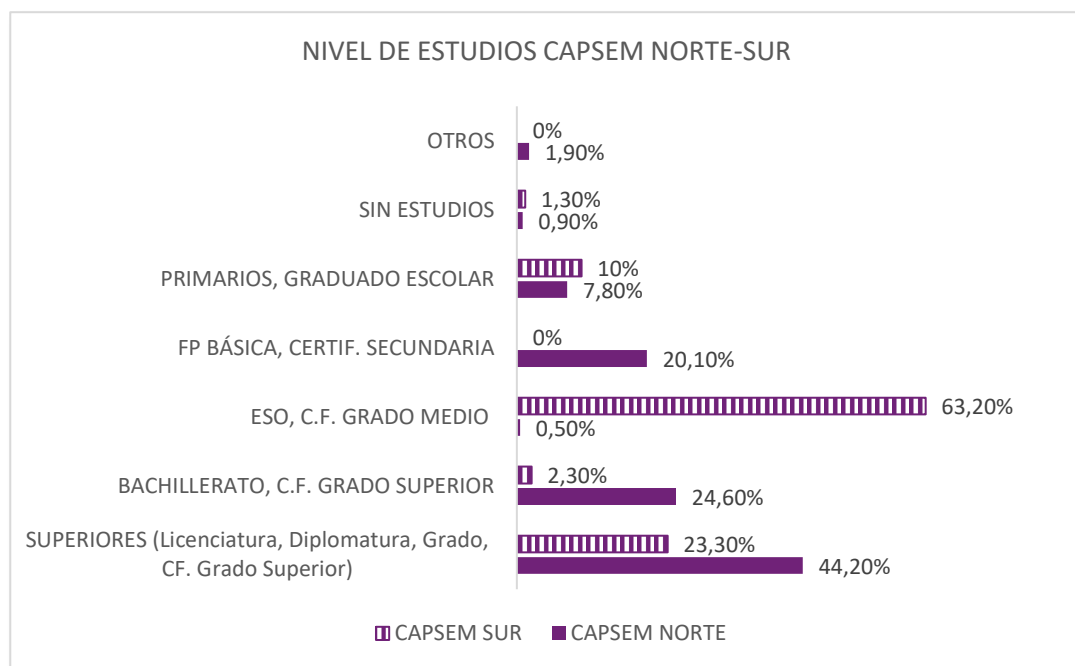
**Edad:** Un 34,6% de las mujeres atendidas en los dos CAPSEM se encuentran entre los 40 y los 49 años, siendo esta franja de edad la mayoritaria, seguida de las mujeres de 30-39 años, con un 30,3%.

Sólo un 1,8% de las mujeres son mayores de 65 años.

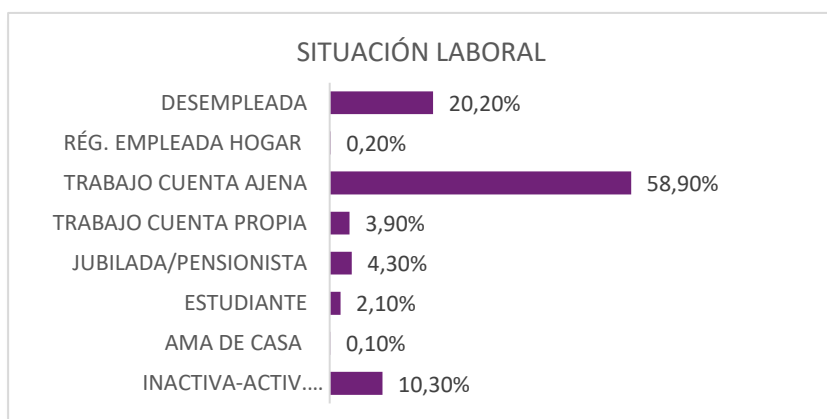
En la comparativa por edad entre ambos CAPSEM, el conjunto de mujeres atendidas en CAPSEM Sur es una población algo más joven. En datos de cada recurso, en CAPSEM Norte la franja de edad mayoritaria de las mujeres atendidas coincide con los datos globales, siendo ésta la de 40-49 años, en el caso de CAPSEM Sur la franja de edad más representativa de las mujeres atendidas sería la de 30-39 años.



### Nivel de estudios y situación económico-laboral



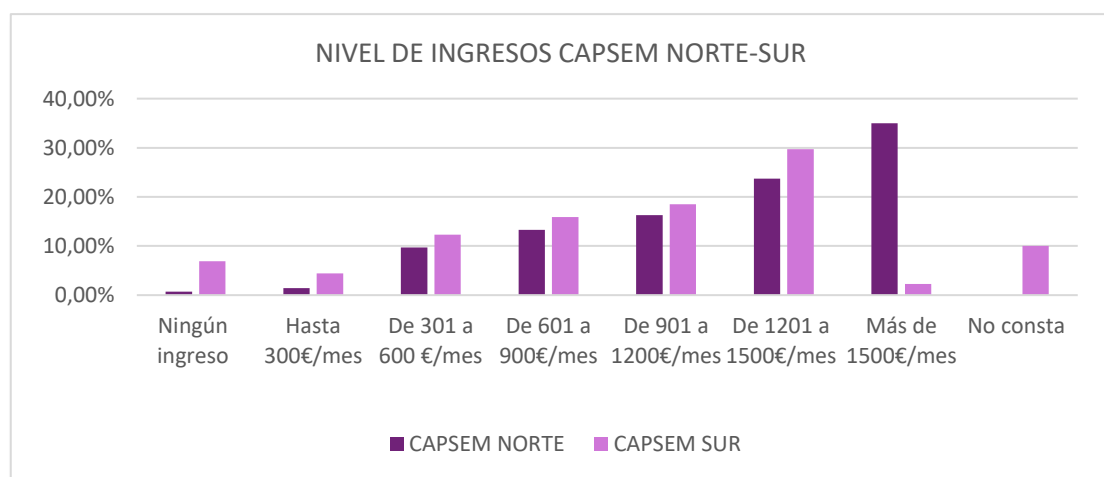
Tanto el nivel formativo como la situación económica de las mujeres atendidas en CAPSEM Norte es mejor que el de las mujeres atendidas en CAPSEM Sur.



En CAPSEM Norte el nivel de estudios mayoritario es el universitario, con un 44,20% de mujeres, mientras que en CAPSEM Sur, el 63,1% de las mujeres atendidas tienen estudios secundarios.

En cuanto a su situación laboral, un 58,9% de las mujeres atendidas en CAPSEM se encuentran trabajando, mientras que un 20,2% están desempleadas, siendo la actividad laboral la principal fuente de ingresos en ambos servicios.

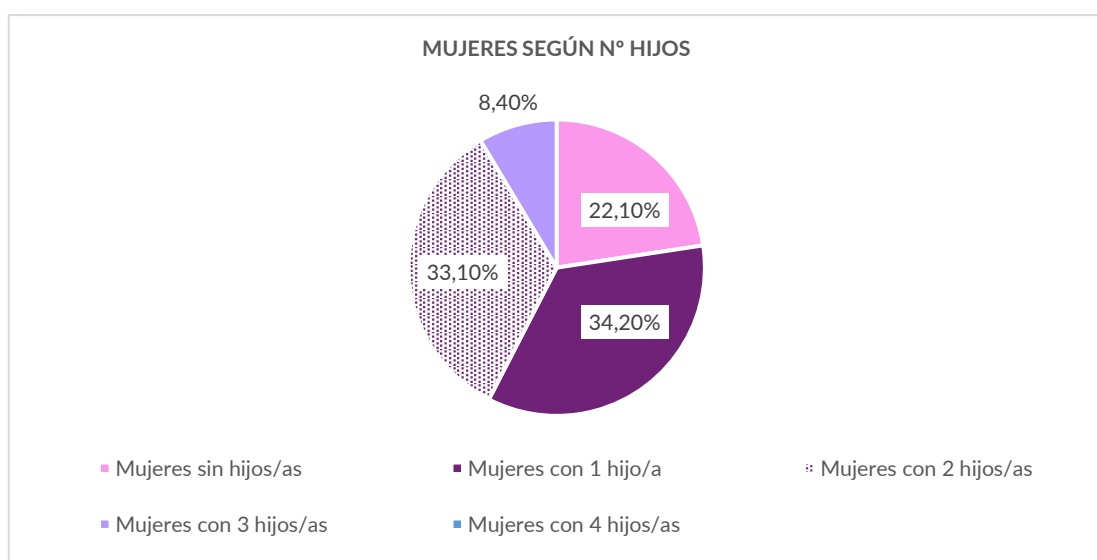
Si analizamos el nivel de ingresos económicos, se observa nuevamente la mejor situación económica de las mujeres atendidas en CAPSEM Norte, pese a que en ambos servicios hay un porcentaje muy elevado de mujeres con ingresos inferiores al Salario Mínimo Interprofesional; se encuentran en esta situación el 54,4% de las mujeres atendidas en CAPSEM Norte y el 58% de las atendidas en CAPSEM Sur.



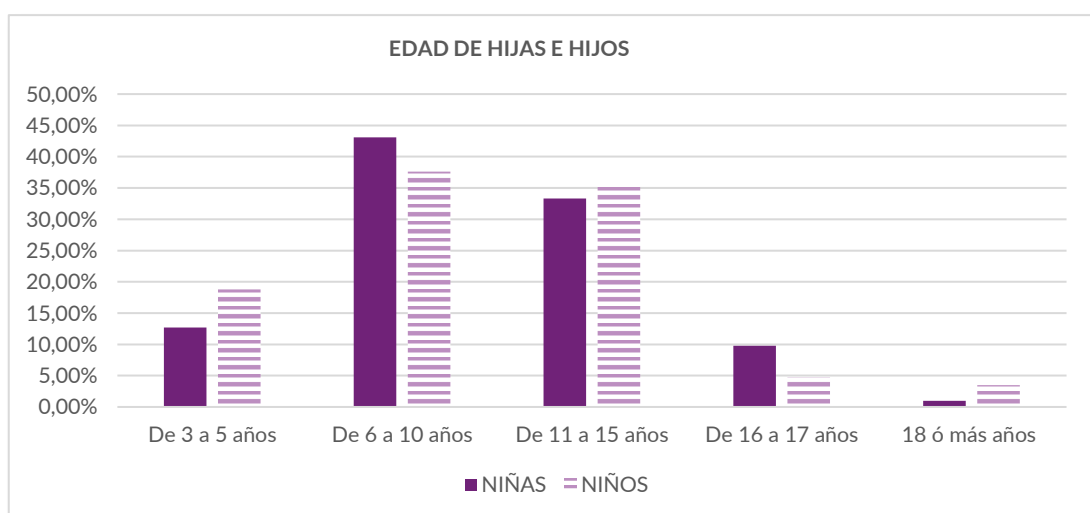
**Estado Civil:** La mayor parte de las mujeres atendidas en CAPSEM, un 44%, son solteras, mientras que un 11,3% se encuentran casadas y un 0,7% son viudas. Han roto su vínculo matrimonial un 43,9% de las mujeres; en concreto el 29,7% están divorciadas y el 14,2% separadas.

No existen diferencias significativas en relación con el estado civil entre las mujeres atendidas en uno y otro servicio.

**Hijos e hijas:** Del total de mujeres atendidas el 79,9% tienen hijos e hijas, frente al 22,1% que no tiene. Un 0,7% de las mujeres están embarazadas en el momento de inicio de atención.



En cuanto a los **hijos/as atendidos/as** por primera vez en 2024, el 54,5 % son niñas y el 45,5% niños. Respecto a su edad, las franjas principales se encuentran situadas entre los 6 y 10 años, seguida de la franja de edad comprendida entre los 11-15 años.

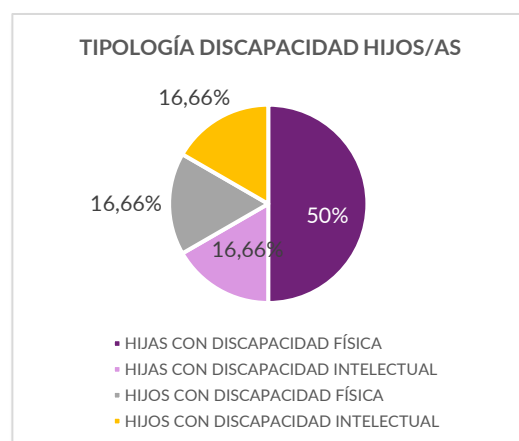
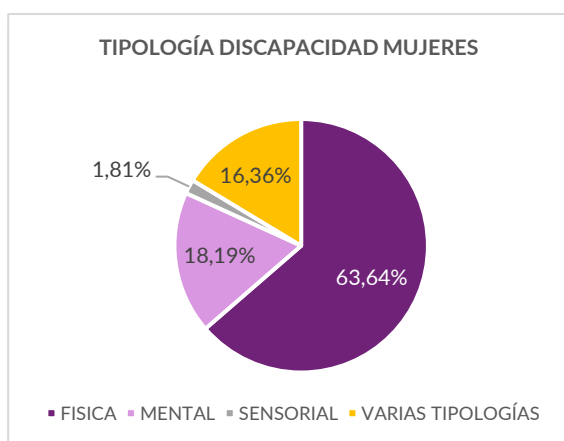


### Interseccionalidad

En 2024, un importante número de casos nuevos presentan diversas problemáticas o características que constituyen ejes de desigualdad que es necesario tener en

cuenta para desarrollar intervenciones interseccionales. En el caso de adicciones y problemática de salud mental se ha contabilizado tanto los casos en que está confirmado el diagnóstico, como aquellos que impresionan que pueden tener estas problemáticas, aun sin confirmación clínica:

- **Discapacidad de la mujer:** 6,24% del total de casos nuevos.  
La discapacidad con mayor prevalencia es la física, es la tipología de discapacidad que tienen reconocida el 63,64% de las mujeres discapacitadas que acuden por primera vez a CAPSEM en 2024.
- **Madres de hijos/as con discapacidad:** 0,68%  
Es necesario tener en cuenta la dificultad añadida que supone la crianza de un hijo/a con discapacidad. El 3,2 % de los/as menores que iniciaron atención en CAPSEM en 2024 tenía algún tipo de discapacidad, tratándose mayoritariamente de discapacidad física.
- **Problemas de Salud Mental:** 25,88%
- **Adicciones:** 3,52%
- **Barrera idiomática:** 0,34%
- **Mujeres mayores de 60 años:** 3,97%

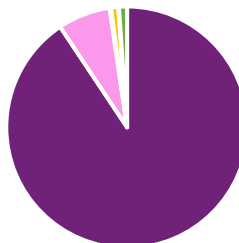


En la comparativa de la importancia de cada eje de desigualdad, destaca como principal dificultad, por porcentaje de mujeres afectadas, la problemática de salud mental, seguida de la discapacidad.



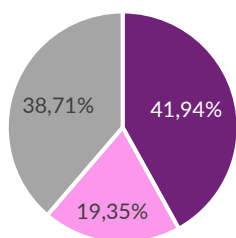
#### IMPORTANCIA COMPARADA DE LOS DISTINTOS EJES DE DESIGUALDAD

- DISCAPACIDAD 15,36%
- SALUD MENTAL
- MADRES DE HIJOS/AS CON DISCAPACIDAD
- ADICCIONES
- BARRERA IDIOMÁTICA
- MAYORES DE 60 AÑOS



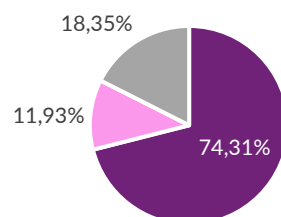
#### Distrito de Procedencia

##### ADICCIONES



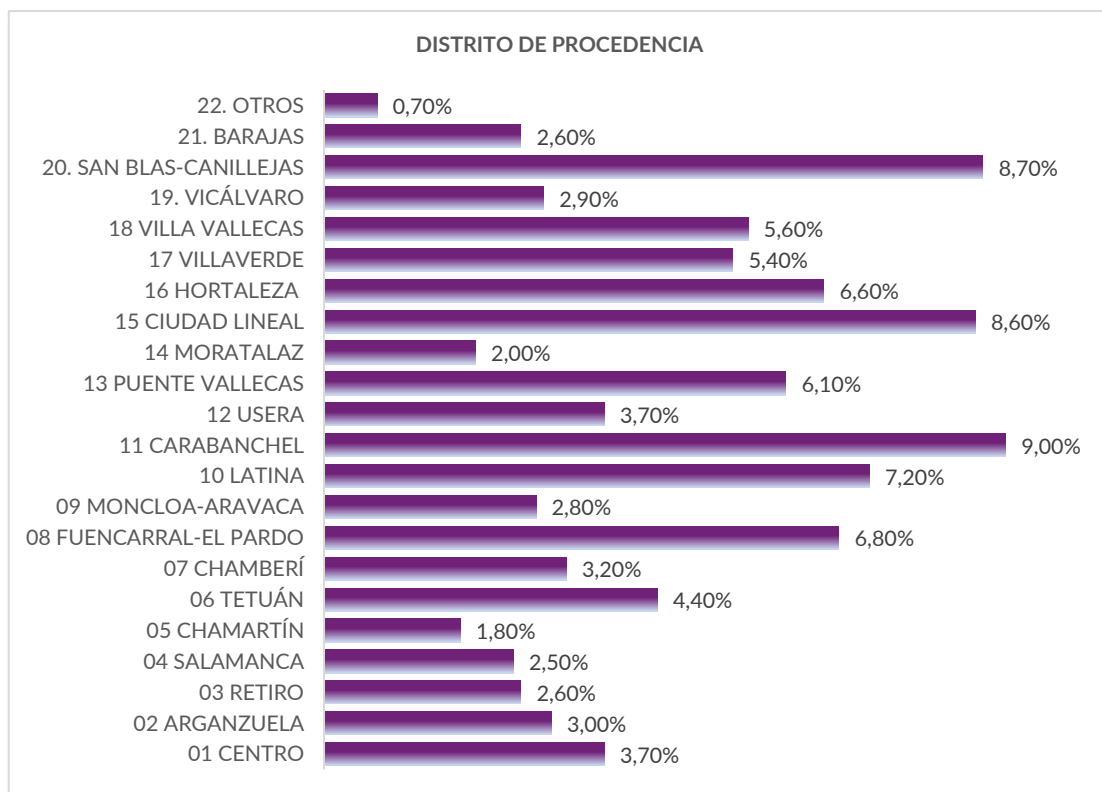
- SÍ, CON TRATAMIENTO
- SÍ, SIN TRATAMIENTO
- SOSPECHA

##### PROBLEMÁTICA DE SALUD MENTAL



- SÍ, CON TRATAMIENTO
- SÍ, SIN TRATAMIENTO
- SOSPECHA

En 2024, los distritos de los que procede el mayor número de mujeres son en CAPSEM Sur Carabanchel y Latina y en CAPSEM Norte Ciudad Lineal y Hortaleza. En datos globales, se adjunta siguiente tabla, recogiendo los datos de los distritos de procedencia de ambos CAPSEM.



### Aspectos de la situación de violencia

- Situación judicial El 75,2 % de las mujeres no había presentado denuncia, sólo un 4,4% tenía medidas judiciales de protección en vigor y el 2,2 % ya no las tenía vigentes. El 11, 1 % consta que las habría solicitado, pero se las habrían denegado.
- Vínculo con el agresor El 100% de mujeres no mantienen relación afectiva ni convivencia con el agresor en el momento de iniciar atención en CAPSEM.

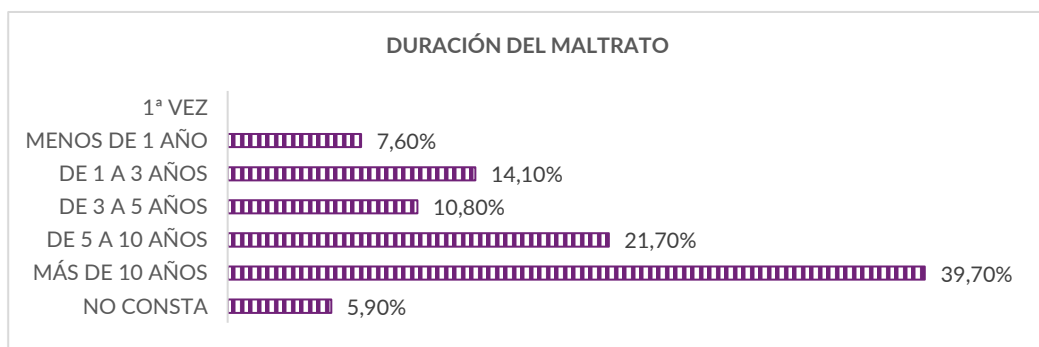
En relación con la vinculación previa con su agresor, sólo un 13,39% no tuvo convivencia en ningún momento con su agresor.

Respecto al restante 86,62%, casi la mitad de los casos -un 49,27%- fueron pareja conviviente y el 37,35% matrimonio (34,31% actualmente divorciadas; 2,62% mantiene el vínculo legal aun cuando no existe la relación de pareja y 0,42% son viudas).

- Duración y tipología de la violencia

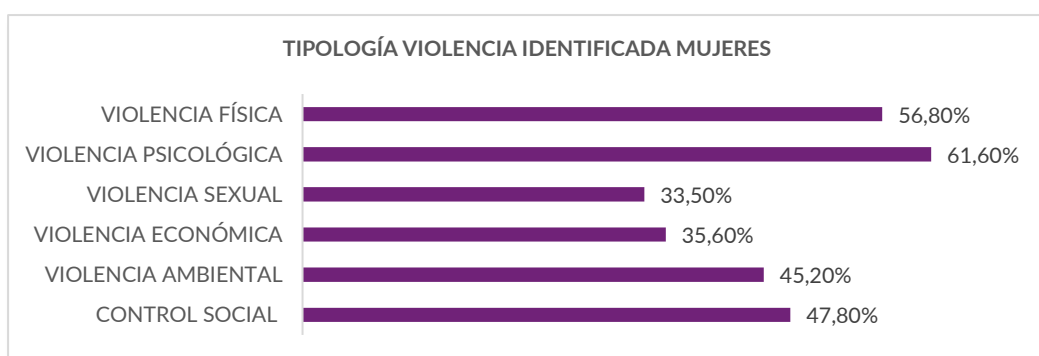
La mayor parte de las mujeres sufrieron violencia de larga duración. Así, el 39,70% manifestaron llevar siendo agredidas más de 10 años, y el 21,70% entre 5 y 10 años.

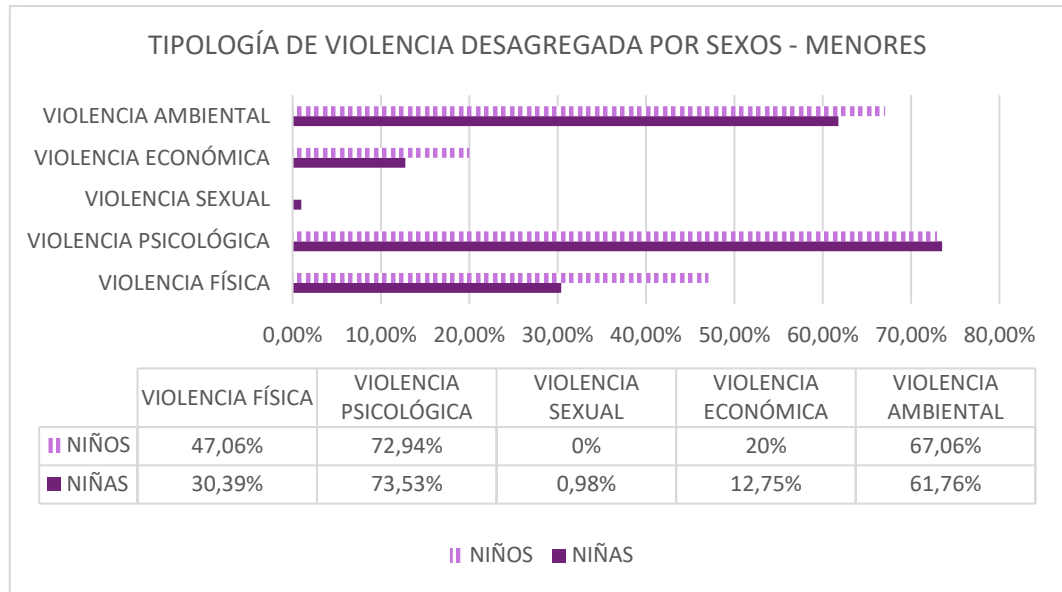
En cuanto a la tipología de la violencia sufrida e identificada por las mujeres destaca la violencia psicológica, seguida de la física, sufriendo en la mayor parte de los casos varios tipos a lo largo de la relación.



En cuanto a los y las menores, el 100% fueron testigos de la violencia de género hacia su madre y un 77% fueron agredidos de forma directa, siendo mayor el porcentaje de niños agredidos directamente que de niñas -un 83,53% frente a un 71,57%-.

En cuanto al tipo de violencia sufrida por los hijos e hijas de manera directa, destacan las agresiones psicológicas -sufridas por el 73,26% de los y las menores-, la violencia ambiental -sufrida por el 64,17%- y la violencia física, sufrida por el 37,97% del total de menores atendidos/as por primera vez en CAPSEM durante 2024. En cuanto a la desagregación por sexos de la violencia sufrida, la violencia psicológica y ambiental es sufrida más por niñas que por niños, frente a la violencia física, más frecuentemente sufrida por los varones.





#### 16.8.5. RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL

##### RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL

###### CENTRO DE EMERGENCIA PARA VÍCTIMAS DE TRATA "MARIANA PINEDA"

24 horas los 365 días del año.

Tlf. 900102640

###### SERVICIO DE ATENCIÓN AMBULATORIA "CONCEPCIÓN ARENAL"

Tlf. 91 468 08 53

UNIDAD MÓVIL

###### ALOJAMIENTOS PROTEGIDOS:

"CASA PANDORA"

"PISO SEMIAUTÓNOMO MALALA"

El objetivo general de la Red Municipal contra la Trata y la Explotación Sexual es garantizar los derechos humanos de las mujeres víctimas de trata y explotación sexual a través de la propuesta de recuperación integral de sus vidas mediante la

atención psicológica, social, jurídica, de prevención y promoción de la salud y la dotación de recursos y herramientas para su incorporación al mercado laboral.

Esta red de atención social especializada está integrada por los siguientes recursos:

#### 16.8.5.1. UNIDAD MÓVIL

La Unidad Móvil aborda el acercamiento, información y atención a las mujeres víctimas de trata y explotación sexual en los escenarios con presencia de estas en la ciudad de Madrid, tanto en medio abierto (calle), como en medio cerrado (pisos y clubs).

#### **Objetivos de la Unidad Móvil:**

- Mejorar la calidad de vida de las mujeres que se encuentran en situación de prostitución en medio abierto y cerrado, ofreciendo información y asesoramiento sobre sus derechos, recursos y servicios con el fin de facilitar la respuesta a sus demandas y necesidades.
- Facilitar la información y acompañar en el acceso de alternativas a la prostitución.
- Facilitar mecanismos de reducción del daño y medidas de protección y autocuidado.
- Detectar mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y abordar la intervención, en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las instancias legales, así como movilizar la red de recursos necesaria a través de la activación de los protocolos de intervención disponibles.

#### **Funciones de la Unidad Móvil:**

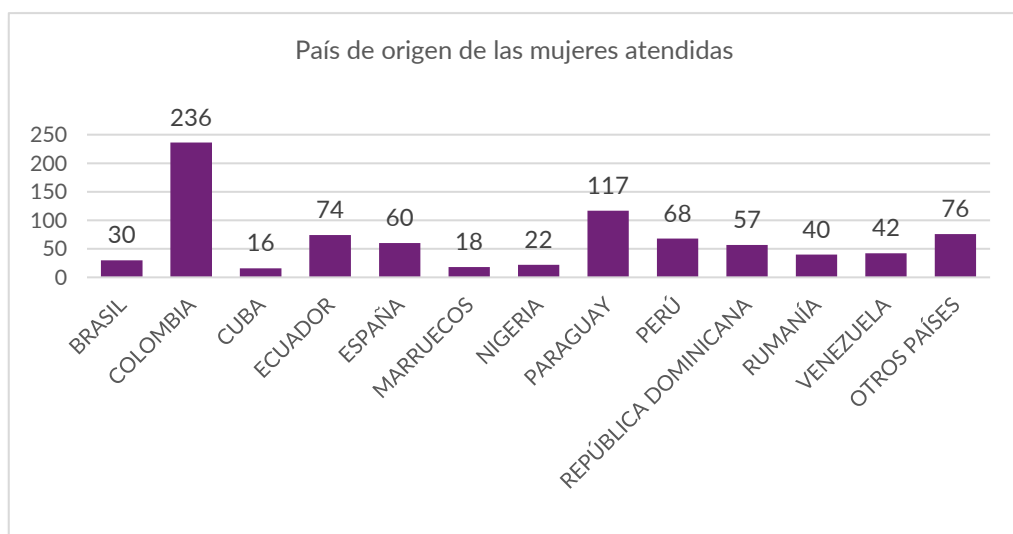
- Acercamiento.
- Detección de víctimas de trata actuales o potenciales.
- Información.
- Sensibilización y educación.
- Derivación.
- Mantenimiento de la relación/contacto para lograr crear el vínculo necesario para el comienzo de la intervención integral en el Centro Concepción Arenal.

#### ▪ **PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO UNIDAD MÓVIL**

El perfil sociodemográfico se refiere a las 856 mujeres atendidas por el equipo de la Unidad Móvil durante el año 2024.

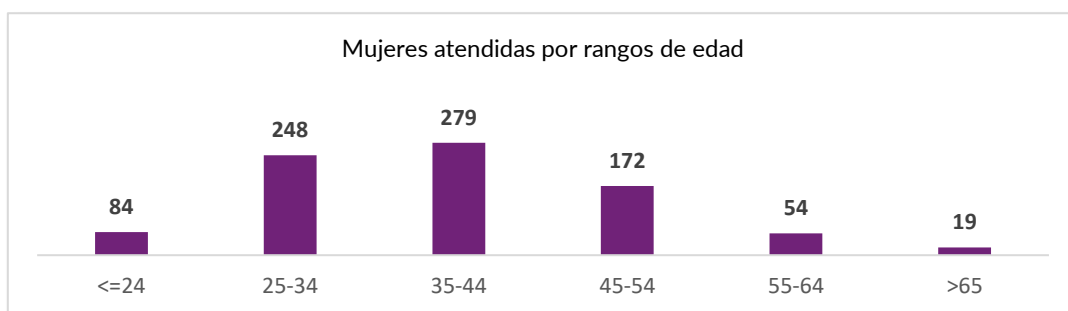
### País de origen

De las 856 mujeres atendidas en la Unidad Móvil, la gran mayoría son mujeres migrantes procedentes principalmente de América Latina, siendo el 0,70% de origen español. Debemos señalar que durante este año ha seguido aumentando el número de mujeres colombianas atendidas, con un total de 236 mujeres. La mayoría de las mujeres procedentes de Colombia presentan indicadores de estar en posible situación de trata de seres humanos con fines de explotación sexual.



### Edad

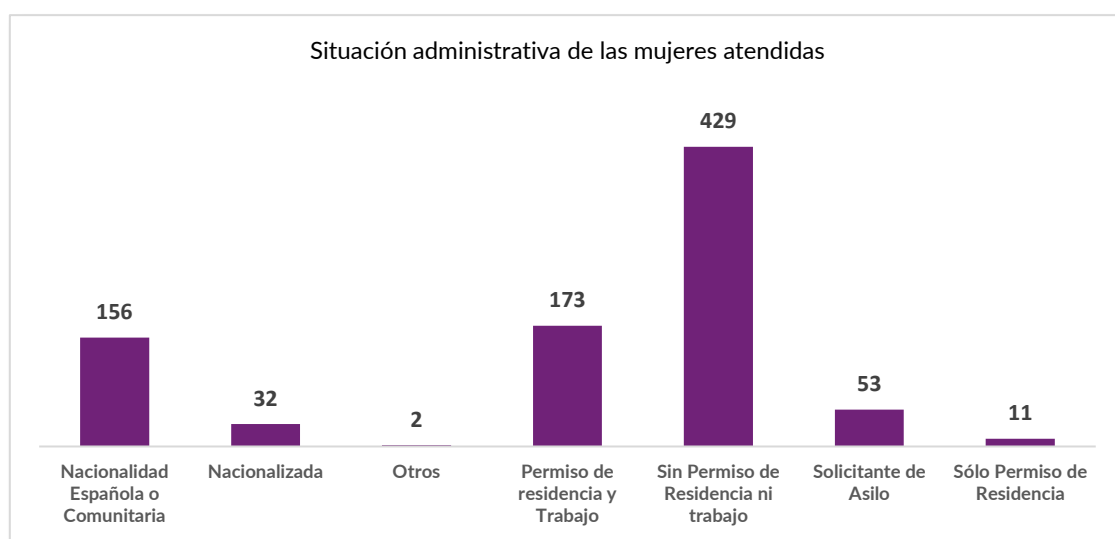
El grupo de edad más numeroso atendido ha sido el comprendido entre 35 y 44 años, con un total de 279 mujeres lo que representa un 34%. Es significativo referenciar que el 2% de las mujeres están situadas en un intervalo de edad por encima de los 65 años, lo que conlleva situaciones vitales de cronificación de la situación de prostitución con dificultades para la proposición de alternativas a la misma. Durante este año, un 10% de las mujeres con las que se ha intervenido son menores de 24 años.



### Situación administrativa

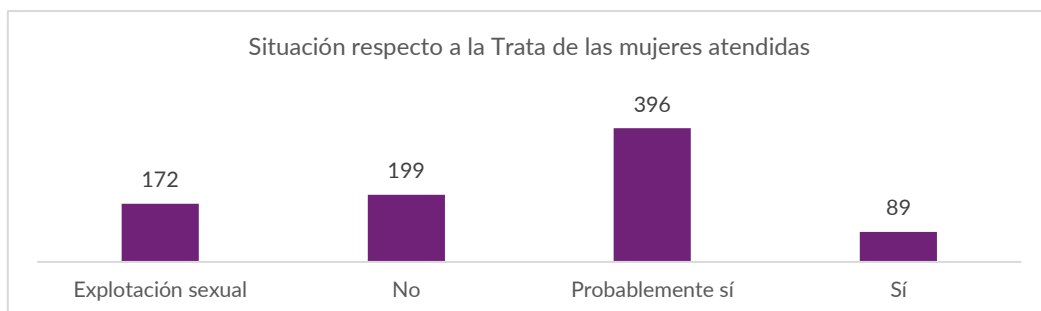
El grupo más numeroso de las mujeres atendidas en 2024 ha sido el de las mujeres que no tienen permiso de residencia ni trabajo con 429 usuarias de un total de 856 mujeres atendidas (50,11%), aumentando su grado de vulnerabilidad por esta circunstancia y la dificultad para alejarse de la situación de prostitución.

El número de mujeres en situación administrativa regular es de 427 lo que supone un 49,88%, de las cuales, 173 se encuentran con permiso de residencia y trabajo (20,21%), 156 con nacionalidad española o comunitarias (18,22%), 53 mujeres se encuentran solicitando asilo (6,19%), 32 mujeres están nacionalizadas (mujeres nacidas en su país de origen con nacionalidad española) (7,49%) y 11 mujeres tienen solo permiso de residencia (2,57%). Con estos datos, podemos entender que la situación administrativa condiciona en gran medida las opciones de muchas mujeres, pero no es una situación determinante, ya que existen otros factores que están manteniendo el ejercicio de la prostitución y la explotación.



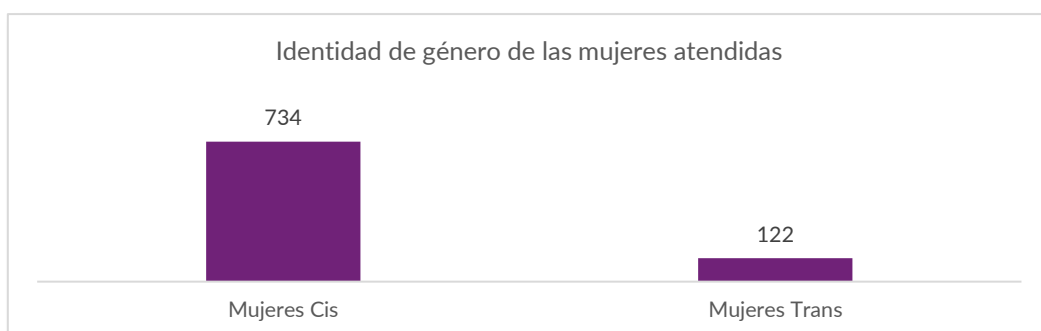
### Situación respecto a la trata, explotación sexual y/o prostitución

De las 856 mujeres atendidas, 89 mujeres (10,40%) son víctimas de trata, 396 (46,26%) son mujeres que presentan indicadores de poder ser víctima de trata encontrándose aún en fase de diagnóstico – Probablemente sí-, 172 mujeres (20,09%) se encuentran en situación de explotación sexual y 199 (23,25%) no presentan indicios de ninguno de los delitos anteriores.



Así mismo, de las 856 mujeres atendidas, 122 son mujeres transexuales, lo que representa un 14,25% respecto al total de mujeres atendidas.

El perfil de mujeres trans corresponde mayoritariamente a mujeres latinas que ejercen en medio abierto.



#### ▪ PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO UNIDAD MÓVIL MUJERES NUEVAS

A continuación, procedemos a detallar el perfil de las **371 mujeres nuevas** atendidas por el equipo de la Unidad Móvil en 2024.

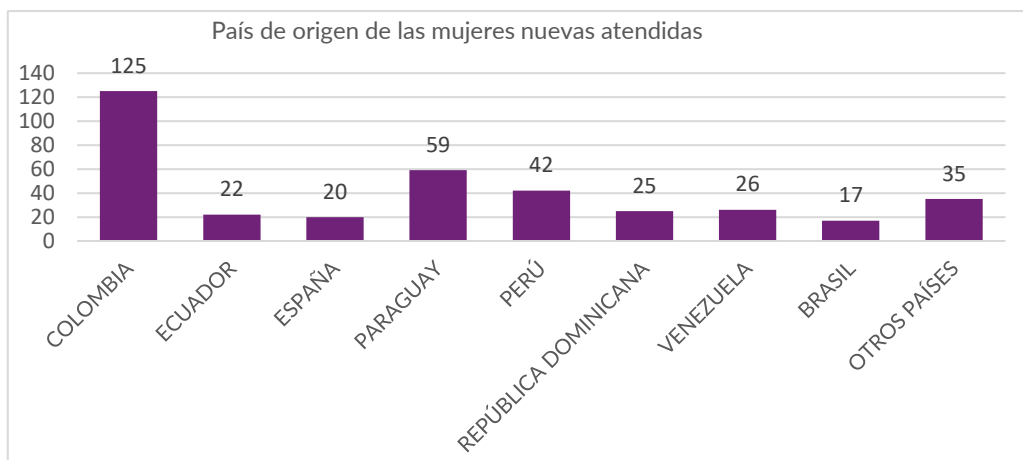
##### País de origen

La zona geográfica mayoritaria de las mujeres en situación de prostitución es Latinoamérica. En cuanto a las usuarias nuevas de la Unidad Móvil en este año, los principales países de procedencia son Colombia (33,69%), Paraguay (15,90%), Perú (11,32%), Venezuela (7,01%) y República Dominicana (6,67%). Esta tendencia al alza de mujeres procedentes de estos países puede estar relacionada con flujos migratorios y/o redes internacionales de trata.

Muchas de las nuevas mujeres atendidas procedentes de estos países mayoritarios, presentan indicadores de Trata de seres humanos con fines de explotación sexual.

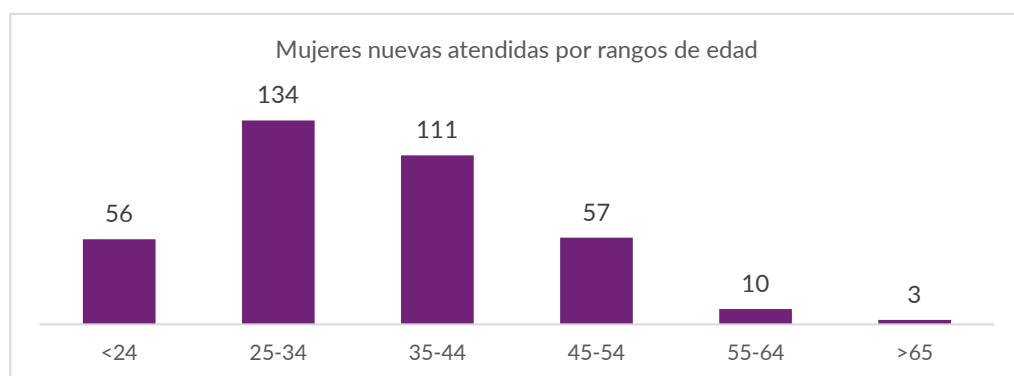
Respecto a las mujeres españolas, se han atendido a un total de 20, lo que supone el 5,39% del total de mujeres nuevas.





### Edad

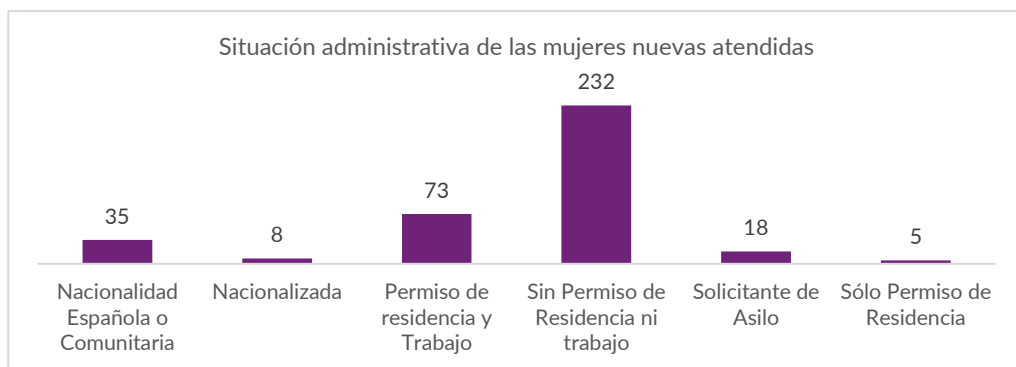
Durante el 2024 el grupo más numeroso atendido ha sido el comprendido en el rango de edad de 25 a 34 años, con un total de 134 mujeres, les siguen las mujeres de entre 35 y 44 años con 111 mujeres.



### Situación administrativa

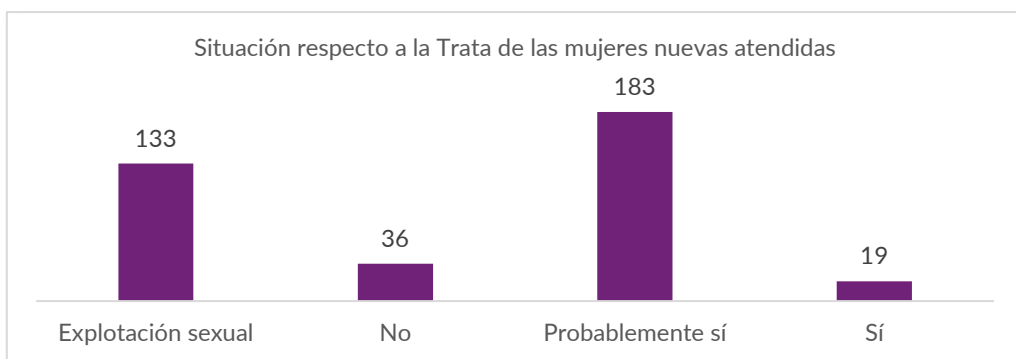
De las 371 mujeres nuevas atendidas, 232 se encuentran en situación administrativa irregular.

Por otro lado, 43 mujeres con documentación española o comunitaria ya sea por origen o nacionalizada, 18 de las mujeres atendidas son solicitantes de asilo y un total de 73 mujeres cuentan con permiso de residencia y/o trabajo.

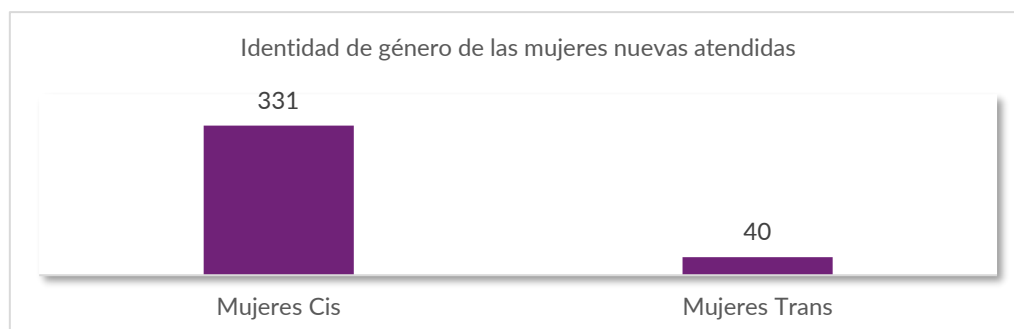


### Situación respecto a la trata explotación sexual y/o prostitución

De las 371 mujeres nuevas atendidas, 19 son víctimas de trata mientras que 183 presentan indicadores de trata pendientes de confirmar y/o se encuentran en fase de diagnóstico. Un total de 133 mujeres se encuentran en situación de explotación sexual y solo 36 mujeres no presentan indicios de ninguno de estos delitos.



De las 371 nuevas mujeres atendidas en 2024, 40 han sido mujeres transexuales, lo que supone un 10,78% del total, frente a 331 mujeres "CIS" (mujeres que viven en el sexo que les fue asignado al nacer) que supone un 89,21%



#### 16.8.5.2. CENTRO CONCEPCIÓN ARENAL

Recurso municipal de carácter ambulatorio, que desarrolla una atención integral a mujeres víctimas de trata y de explotación sexual. Presta atención de lunes a viernes en horario continuado de 10:00 a 19:00h.

El perfil de atención, son mujeres mayores de 18 años, víctimas de trata y/o de explotación sexual, que requieran y acepten intervención integral o demanden cualquiera de los servicios y/o atenciones que presta el centro.

**Se puede acceder al centro**, por iniciativa propia de la mujer, por derivación de la Unidad Móvil y/o por la derivación de otros recursos de la red pública de atención general y especializada, así como de las organizaciones de la iniciativa social o por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

**La atención integral** se articula en tres grandes ejes:

- Primera acogida y diagnóstico inicial.
- Diseño del plan individualizado de intervención: objetivos, acciones a realizar, secuencia de las acciones, seguimiento, indicadores de avance y de proceso, plan de derivación a otros recursos -si procede- y establecimiento de las coordinaciones necesarias, así como los soportes necesarios para las mismas.
- Organización del proceso global de intervención mediante el establecimiento del plan de trabajo por áreas de intervención.

Prestándose en las siguientes áreas:

- Social.
- Psicológica.
- Jurídica.
- Empleo: orientación laboral, formación pre-laboral, capacitación para el empleo, así como búsqueda activa de empleo y acompañamiento individualizado en todo el proceso, dotando a las mujeres de las herramientas necesarias para desenvolverse con seguridad en el acceso e incorporación al mercado de trabajo. Diagnóstico de empleabilidad de cada mujer.

Se desarrollan dos itinerarios formativos de 480 horas cada uno de ellos (960 horas de formación en total en ambos itinerarios), que incluyen formación técnica y prácticas en el sector formativo. Dichos itinerarios están becados por el Ayuntamiento de Madrid.

Se ofrece intermediación para el empleo y apoyo al emprendimiento y el autoempleo.

- **Salud:** información, apoyo, prevención y promoción de la salud integral de las mujeres. Se proporciona la información necesaria para prevenir las enfermedades de transmisión sexual, fomentar el autocuidado físico y psicológico, eliminando los estereotipos, mitos y tabúes que impiden vivir adecuada y satisfactoriamente la sexualidad como un componente más del desarrollo y satisfacción personal e incorporando el derecho a no sufrir violencia en sus relaciones personales; recibir asistencia médica no solo en momentos de enfermedad o en caso de embarazo etc.

Se aborda la salud desde una visión integral y se propicia el cuidado del cuerpo y de la psique. Se impulsa la mejora de la salud sexual y reproductiva de las mujeres.

Es importante reseñar que el contenido de cada una de las áreas señaladas forma parte de un todo integrado y se aborda de una manera global y coordinada y no de forma aislada y/o independiente de las demás.

### **PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO CONCEPCIÓN ARENAL**

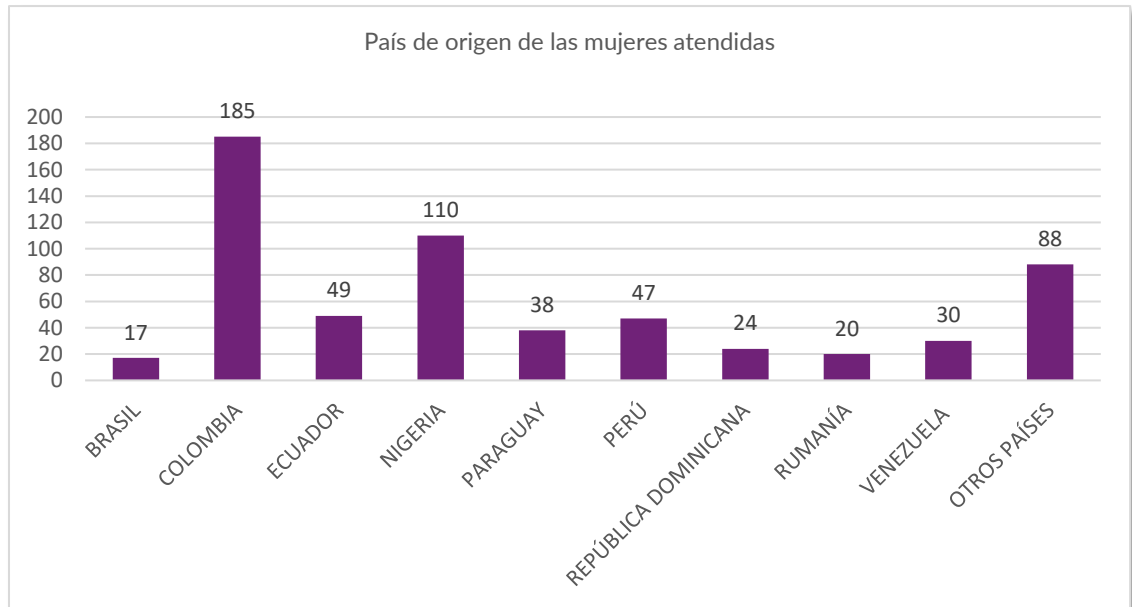
El perfil sociodemográfico se refiere a las **608 mujeres atendidas** en el Centro de Atención Integral Concepción Arenal durante el año 2024

#### **País de origen**

En cuanto al origen de las mujeres que solicitan el apoyo en el Centro Concepción Arenal, este año hemos atendido a mujeres de 32 países de origen distintos, siendo predominantes las mujeres procedentes de Colombia 185 (30,4%) y Nigeria 110 (18,1%), seguidas de Ecuador 49 (8,1%), Perú 47, Paraguay 38 y Venezuela 30.

En relación con el año anterior, ha seguido aumentando el número de mujeres colombianas atendidas en 28 respecto al año anterior, se ha atendido a 110 mujeres nigerianas lo que supone un descenso en 47 mujeres respecto a 2023, también ha aumentado las mujeres procedentes de Perú y Venezuela en 8 y 10 mujeres respectivamente.

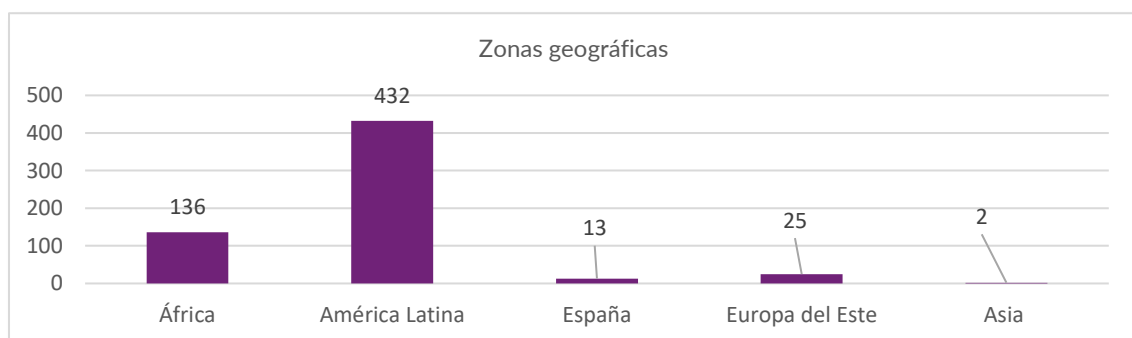
Respecto a las mujeres procedentes de España, se sitúan en la décima posición, habiendo sido atendidas 13 mujeres, 2 menos que en el año anterior.



De las 608 mujeres atendidas durante 2024, el 97,86% son de origen extranjero (595 mujeres) frente al 2,14% (13 mujeres) de origen español.

Si contrastamos el dato de las mujeres de origen español (13) con el dato de las mujeres de nacionalidad española (47), nos indica que 34 mujeres poseen doble nacionalidad, países en su mayoría con características facilitadoras en el proceso de la nacionalización, cómo el caso de países de América Latina, como Ecuador o Colombia.

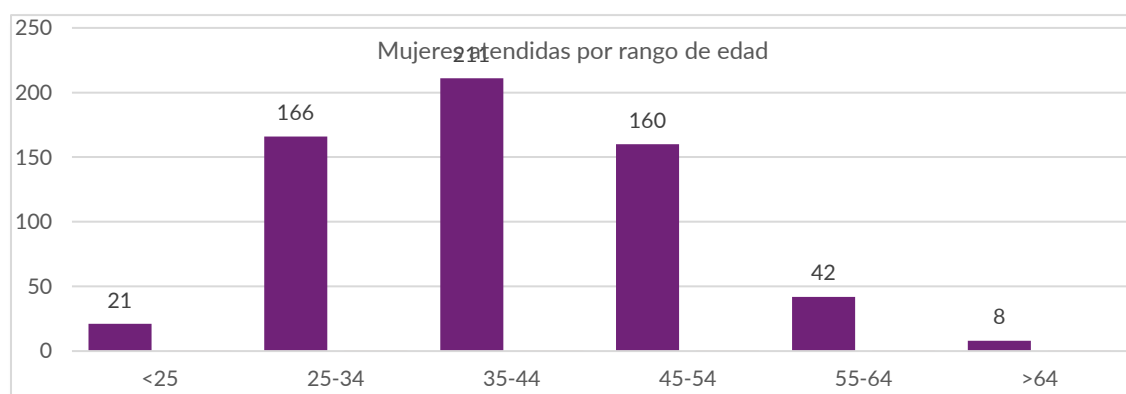
Si lo agrupamos por zonas geográficas, vemos que las principales usuarias de los servicios del Centro Concepción Arenal son, desde el año 2022, mujeres de América Latina (432), principalmente Colombia y Ecuador, seguidas de las mujeres africanas (136), principalmente nigerianas y en tercer lugar 25 mujeres de Europa del Este (fundamentalmente de Rumanía).



## Edad

Las mujeres atendidas en el Centro de Atención Integral se agrupan en torno a seis grupos de edades principales: menores de 25 años; de 25 a 34 años, de 35 a 44 años, de 45 a 54 años, de 55-64 años y mayores de 64 años, siendo el grupo mayoritario, por

noveno año consecutivo, el de mujeres entre 35 y 44 años con 211 mujeres, aunque también es numeroso el grupo de 25 a 34 años con 166 mujeres. Este último dato es importante, dado que son mujeres bastante jóvenes con poco tiempo en prostitución que deciden buscar alternativas. Las posibilidades de intervención en áreas de empleo y autoempleo con estos dos grupos son más amplias que con los otros grupos.



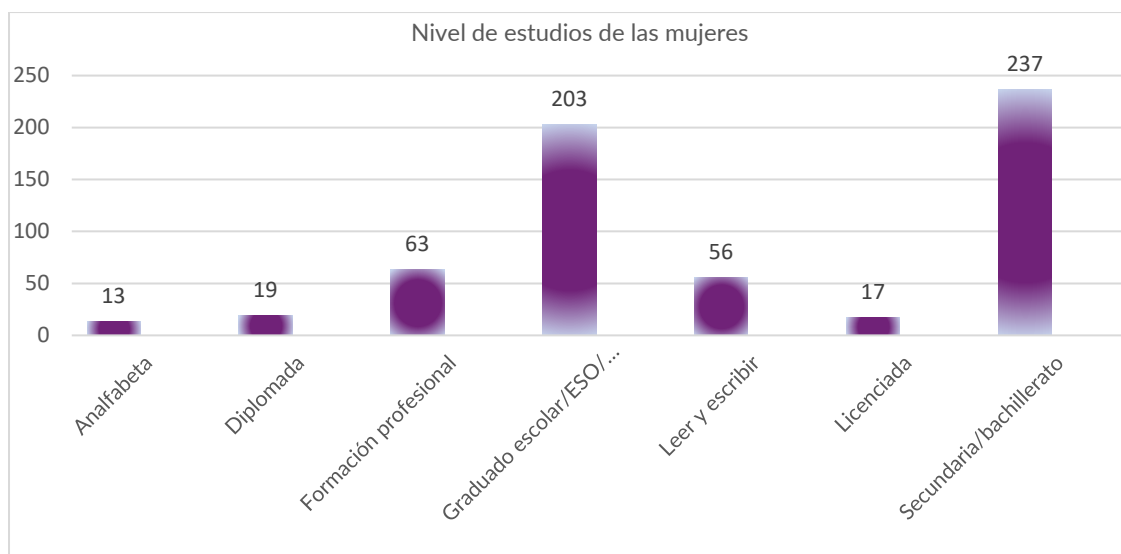
### Nivel de estudios y titulación alcanzada

En relación con el nivel académico, la mayoría tiene estudios primarios o secundarios finalizados.

El 38,98% cuentan con estudios de secundaria/bachillerato en sus países de origen, aunque casi en su totalidad sin homologar. Muy de cerca se encuentra el grupo de mujeres que solo tiene estudios de graduado escolar/primaria/ESO (33,39%).

El 5,93% son mujeres con estudios superiores universitarios, es decir, 36 mujeres de las 608 atendidas, este porcentaje ha aumentado respecto a 2023 en un 4,92%, por otro lado, el 10,36% de mujeres han cursado formación profesional.

Las mujeres analfabetas y/o mujeres que saben leer y escribir suponen un 11,35% (13 usuarias analfabetas y 56 que saben leer y escribir), dicho porcentaje ha disminuido respecto a 2023 en un 16,23%, pero sigue siendo un porcentaje significativo y que cuenta con el hándicap que supone la falta de estudios para poder optar a oportunidades laborales y/o formativas que permitan una independencia real; es un dato importante para tener en cuenta a la hora de promover planes formativos y/o facilitadores de opciones laborales reales.

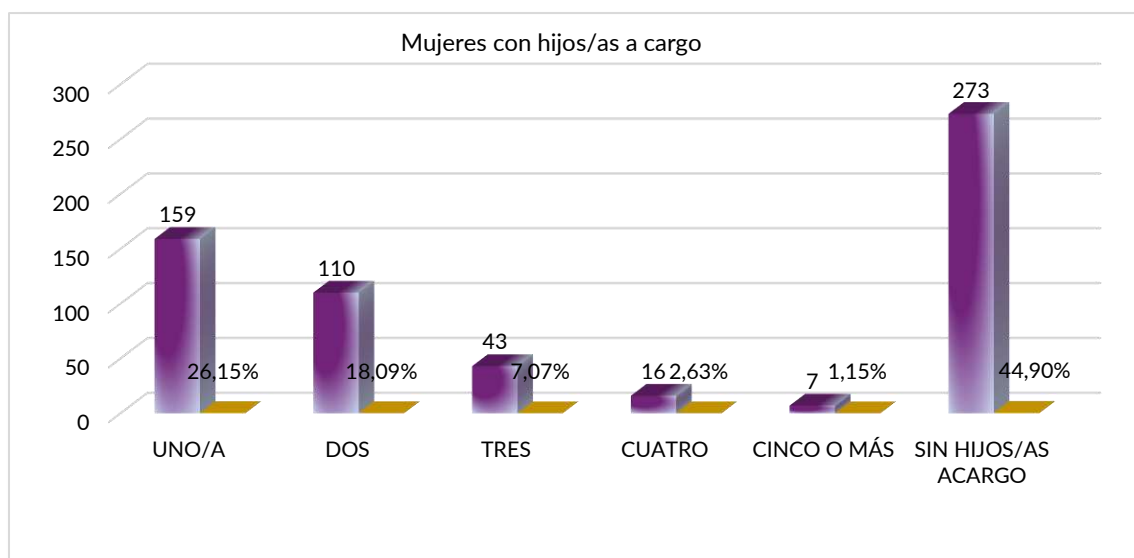


### Hijos/as a cargo

El 55,10% de las mujeres con las que interviene el Centro Concepción Arenal son mujeres con hijos e hijas a cargo, un porcentaje similar al del año anterior (47,21%), aunque se aprecia una leve subida de un 7,89%.

Del total de mujeres con hijas/os a cargo un 28,94% tienen más de un menor, lo que en ocasiones condiciona el plan de intervención en el centro por los siguientes motivos:

- En la mayoría de los casos son las únicas proveedoras de ingresos obtenidos a través del ejercicio en los casos en los que continúan en él, y, por tanto, la urgencia económica es mayor en los casos de las mujeres que tienen hijos e hijas a cargo. Abandonar el ejercicio para realizar una formación ocupacional o iniciar un proceso de búsqueda activa entra en ocasiones en conflicto con la búsqueda de ingresos para cubrir las necesidades básicas familiares.
- La mayoría de las mujeres con hijas e hijos en edad no escolar no cuentan con recursos de apoyo, ni formales, ni informales, como alternativa de conciliación para poder realizar una formación orientada al empleo.



### Situación administrativa

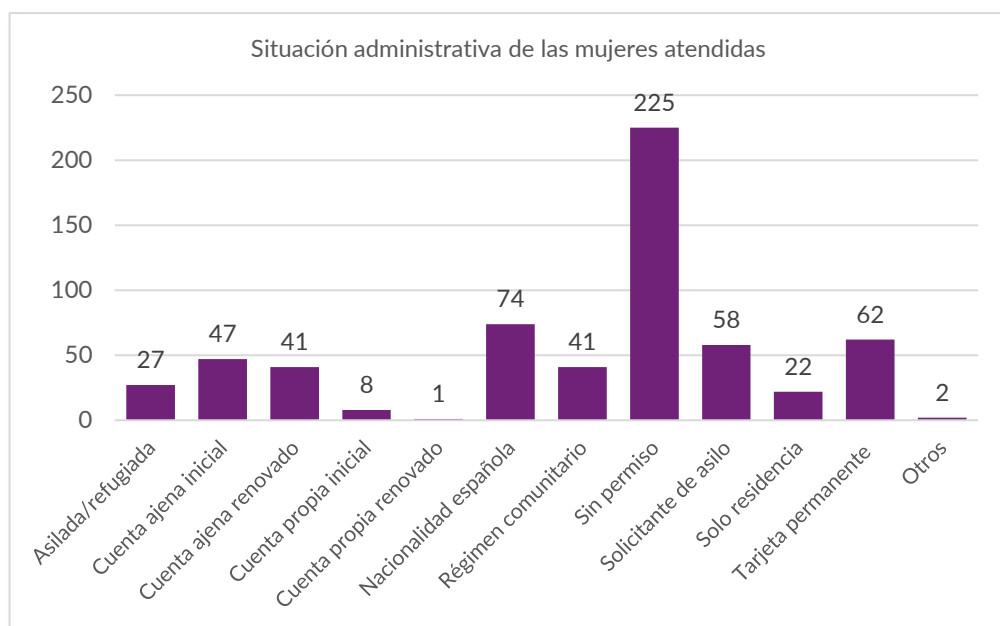
El 37,34% de las mujeres atendidas este año no tiene regularizada la situación en nuestro país. Este porcentaje es ligeramente superior, aunque no estadísticamente significativo respecto a 2023 que fue de un 36,07%. Pero sí se va apreciando una leve tendencia ascendente en estos tres últimos años de atención a mujeres sin documentación, que puede estar relacionada con la atención de mujeres latinas recién llegadas en espacios cerrados.

En cuanto al resto de situaciones, se han agrupado en la categoría “con permiso de residencia y trabajo” aquellas situaciones que permiten a las mujeres extranjeras trabajar en nuestro país.

Hay que tener en cuenta que las mujeres de régimen comunitario que supone un 6,74%, aunque son residentes legales en España, el acceso a alguno de sus derechos tales como el sanitario y a una contratación, en la práctica está limitado por la obtención del certificado de registro de la Unión Europea, que es difícil de obtener por los requisitos impuestos por la normativa comunitaria por lo cual se encuentran en la práctica con las mismas dificultades que el resto de las mujeres que no cuentan con documentación.

También cabe mencionar tanto a las mujeres que solo cuentan con permiso de residencia (3,62%) por lo que encuentran limitado su acceso al mercado laboral, como a las mujeres solicitantes de asilo (9,54%), que hasta los 6 meses no cuentan con autorización para trabajar y están supeditadas a la renovación de sus solicitudes.





### Situación respecto a la trata explotación sexual y/o prostitución

A continuación, se describen las diferentes situaciones en las que se encuentran las mujeres atendidas durante 2024.

- **Víctimas de trata con fines de explotación sexual.** Durante este año hemos atendido a 68 mujeres que han sido detectadas como víctimas de trata con fines de explotación sexual lo que supone el 11,18% del total de mujeres atendidas. Esta detección se suele realizar generalmente entre la primera y la segunda fase del proceso de intervención integral en el centro.

- **Trata y prostitución.** Este año son 105 las mujeres que se encuentran en esta situación, lo que supone el 17,27%, nos referimos a mujeres supervivientes de delitos de trata con fines de explotación sexual que en el transcurso de la intervención en el centro se ha podido constatar que no están siendo víctimas directas en el momento actual -no sufren coacciones ni están dentro de redes, bien porque han denunciado, bien porque han “cumplido” con el pago de la deuda-, si bien, sí que fueron víctimas de trata en su día y siguen encontrándose en una situación de vulnerabilidad extrema y continúan ejerciendo prostitución para garantizar su supervivencia.

- **Prostitución por vulnerabilidad socioeconómica:** Durante este año 181 mujeres (el 29,77% del total de mujeres atendidas), se encuentran en esta situación, constituyendo el porcentaje de mayor atención. El grupo de mujeres englobadas en esta categoría es diverso y no implica la inexistencia de una prostitución coactiva y/o explotación sexual con respecto a la prostitución y/o situaciones de violencia de género.

- **Explotación sexual (prostitución coactiva):** En esta situación se encuentran 148 mujeres que supone el 24,34%, constituyendo el segundo porcentaje de mayor atención en el centro. En este grupo se encuentran las mujeres a las que, a través de

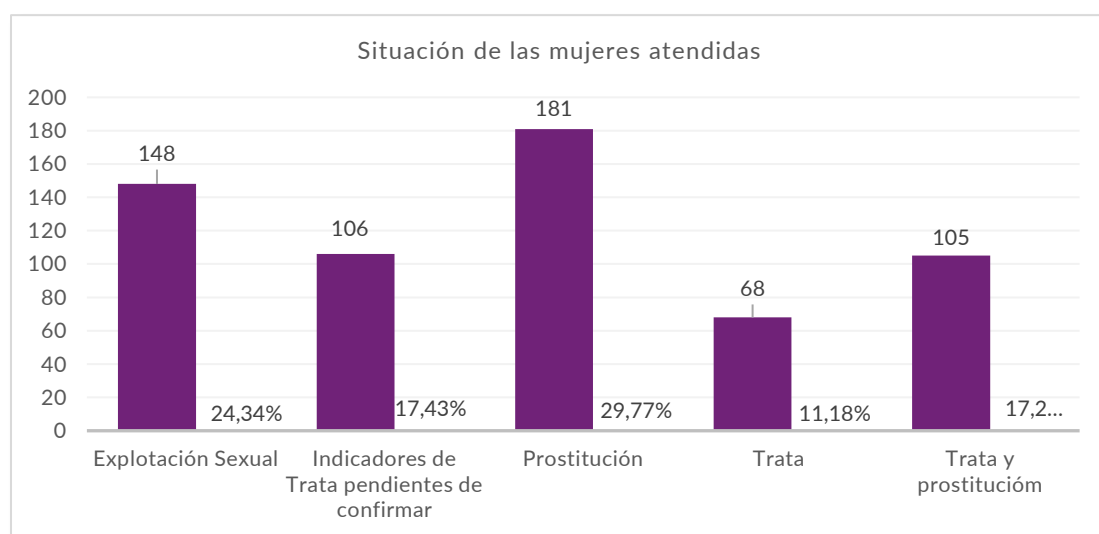
diversas formas de violencia, intimidación/engaño, o abusando de situación de superioridad o de su necesidad o vulnerabilidad, están expuestas a otra/s personas que se lucran del ejercicio de su prostitución y las “incitan u obligan” a mantenerse en el mismo.

- **Indicadores de trata pendientes de confirmar:** se ha atendido en 2024 a 106 mujeres (17,43%) que presentan indicadores de encontrarse en una situación de trata pero está pendiente de confirmar.

Para concluir diremos que el 45,88% de las mujeres atendidas a lo largo del 2024 han sido o están siendo víctimas de trata con fines de explotación sexual. Este porcentaje se mantiene parecido al del 2023 (46,72%).

Así mismo, se ha intervenido con un alto porcentaje de mujeres detectadas en situación de explotación sexual (24,34%).

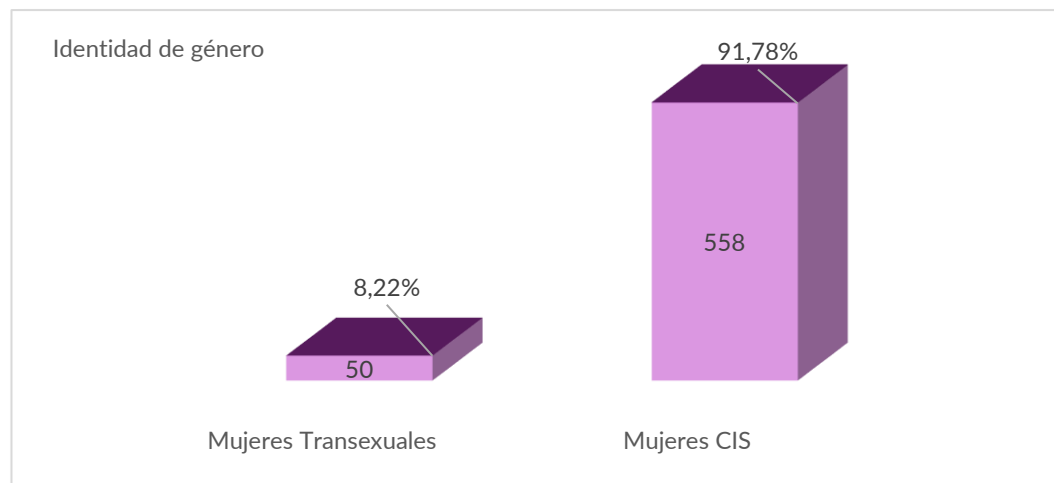
A continuación, presentamos un gráfico con las diferentes situaciones que se han registrado este año en el centro.



Del total de mujeres atendidas, durante el 2024 se han atendido en el centro a 50 mujeres transexuales, lo que representa el 8,22% del total de las mujeres atendidas, porcentaje que se incrementa significativamente con respecto al año anterior donde se atendieron a un 3,93% (24 mujeres).

Al hablar de mujer transexual en situación de prostitución es importante conocer las especificidades desde las que se interviene. La mayoría de ellas proceden de países latinoamericanos y eligen España como país receptor, principalmente por el idioma, por la libertad y los derechos del colectivo LGTBIQ+, ya que en sus países de origen siguen siendo perseguidas y violentadas. También debemos destacar como las mujeres trans procedentes de Centroamérica en su mayoría solicitan asilo por motivos de identidad sexual, siendo dichas solicitudes rechazadas. En todo caso sufren doble estigmatización

-mujer que ejerce la prostitución, y mujer transexual-, a lo que en muchas ocasiones hay que sumarle el ser mujer extranjera en situación irregular.



### Proceso de abandono de la situación de prostitución

En cuanto a la evolución de las mujeres en su proceso de abandono de la situación respecto de la trata y/o prostitución, un 20,72% de las mujeres han consolidado el abandono, es decir, lleva más de un año fuera de contextos de prostitución. El 15,79% está en proceso de abandono, lleva más de 6 meses y menos de un año fuera de la explotación sexual, mientras que un 18,42% está en nivel inicial (menos de 6 meses) y el 45,07% no ha conseguido avanzar en este objetivo.

Como se refleja en el siguiente gráfico, el número de mujeres que se encuentra en fase de abandono, unificando las tres categorías que hacen referencia a los distintos momentos de este, es un total de 334 mujeres, que representan el 54,93% del total de las mujeres atendidas



### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS MUJERES NUEVAS ATENDIDAS CONCEPCIÓN ARENAL

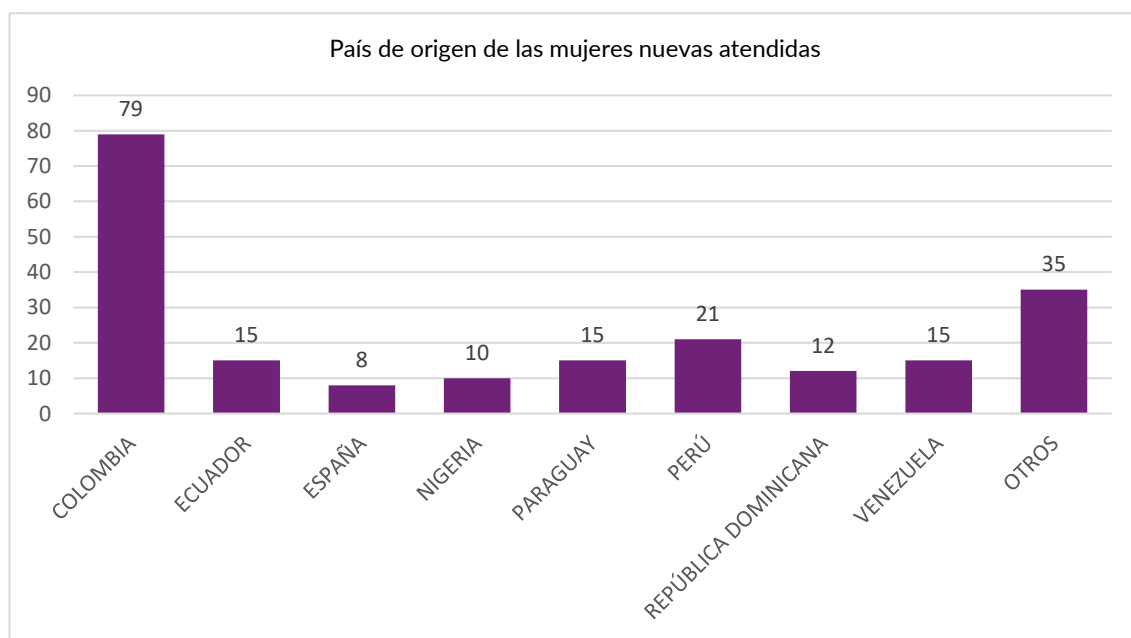
El siguiente perfil sociodemográfico se refiere a las **210 mujeres nuevas** atendidas en el Centro de Atención Integral Concepción Arenal durante el año 2024

#### País de origen

El total de las mujeres nuevas atendidas proceden de 24 países diferentes, 4 países más en el año anterior.

Por zonas geográficas, las mujeres procedentes de América Latina han sido 180 mujeres (85.71%), 16 son de origen africano lo que representa un 7.61% ,8 mujeres son españolas con un 3.82% ,5 mujeres de Europa del Este con un 2.38% y 1 de Asia con un 0.48%.

Desde 2022 se ha apreciado un aumento considerable de las mujeres procedentes de América Latina, dejando de ser las mujeres nigerianas las principales usuarias que llegaban al centro, también hay un leve aumento de las mujeres procedentes de Europa del Este y de España.



#### Coordinación y trabajo en red

En relación con acciones de coordinación con otras entidades, el total de coordinaciones que ha realizado el dispositivo en todo el año 2024 ha sido de 2.054.

Destacan las coordinaciones mantenidas con la red municipal de trata y prostitución, la red municipal de servicios sociales, la brigada provincial de extranjería, Samur Social, la red pública de salud, la agencia para el empleo, así como las coordinaciones mantenidas con entidades de la red especializada en trata.

Respecto a la coordinación institucional con otras entidades, se han mantenido 228 reuniones de coordinación con diferentes entidades, a fin de visibilizar el dispositivo y establecer pautas de colaboración y actuación conjunta, además de consolidar las vías de comunicación abiertas en años anteriores.

Así mismo, se ha participado en diferentes mesas de trabajo y con otras redes:

- Mesa de empleo de Carabanchel
- Mesa Técnica de Prostitución y trata
- Red de abogadas de extranjería:
- Red de abogadas de Protección Internacional
- Grupo Estable- Fiscalía de Extranjería de la RECTP
- Mesa de Violencia de Género y Adicciones

#### 16.8.5.3. CENTRO DE EMERGENCIA "MARIANA PINEDA"

El Centro de Emergencia para mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en el contexto de la prostitución "Mariana Pineda", desde su puesta en marcha el 1 de diciembre de 2021 ha cumplido su tercer año de funcionamiento, lo que ha representado un proceso de consolidación significativo en diversos aspectos. En este período, el recurso ha logrado afianzarse como un referente en la atención en emergencia de mujeres en contexto de prostitución, que se encuentran en situaciones de riesgo que necesitan un centro de protección. Asimismo, el equipo técnico se ha consolidado, fortaleciendo sus competencias y cohesionándose como un grupo profesional altamente capacitado y comprometido.

Es un servicio de alojamiento de emergencia y atención integral a mujeres, mayores de edad, detectadas o identificadas como víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, acompañadas o no por sus hijas/os menores a cargo. La atención se presta en situaciones de emergencia y/o riesgo para su integridad física, psíquica o social, así como en situaciones de extrema vulnerabilidad, derivadas de la situación de trata y explotación sexual sufrida, requiriendo, por tanto, un alojamiento seguro,



protegido e inmediato para ellas y sus menores a cargo, así como para el alejamiento y desvinculación de tratantes, proxenetas y explotadores.

Cuenta con un equipo profesional especializado, de carácter multidisciplinar, integrado por profesionales del ámbito social, psicológico, jurídico y de la mediación intercultural, además de soporte administrativo, interpretación lingüística, seguridad y servicio de psicología infantil.

Para el acceso al Centro no se precisa estar identificada como víctima de trata ni encontrarse en situación administrativa regular.

De acuerdo con su carácter de servicio de emergencia funciona las 24 horas del día todos los días del año.

Ofrece alojamiento protegido de emergencia con **15 plazas** distribuidas en dos fases:

- 1) **5 plazas para la fase de emergencia** en las que el periodo de acogida no superará los 15 días.
- 2) **10 plazas para la fase de estabilización** que da acogida y atención integral por un periodo no superior a 3 meses.

El número de plazas se corresponde con el número máximo de personas que pueden encontrarse alojadas simultáneamente, no diferenciándose a estos efectos número de plazas de mujeres y menores.

#### Requisitos de acceso:

- Mujeres mayores de edad con o sin hijos menores a cargo.
- Precisar y aceptar alojamiento protegido, seguro e inmediato.
- No presentar problemas graves de salud mental o adicciones en fase activa que imposibilite la intervención y la convivencia en el Centro. (fase de estabilización)
- Requerir y aceptar atención integral especializada.
- No necesitar ayuda en las actividades de la vida diaria, ni para el cuidado de los hijos/as menores a cargo (fase de estabilización).

Se puede acceder al centro, por iniciativa propia, mediante llamada a la línea gratuita 24 horas 900 102 640 o por derivación de otros recursos: Unidad Móvil, Centro Concepción Arenal, entidades de atención especializada a mujeres víctimas de trata, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, desde el servicio 016, etc., previa aceptación voluntaria de la propia mujer.

#### Los servicios que se prestan son:

- Alojamiento seguro e inmediato en situaciones de emergencia.



- Proceso de apoyo especializado e integral en los primeros momentos de toma de decisiones, mientras se determina el plan de acción adecuado en función de las circunstancias de cada mujer.
- Cobertura de las necesidades básicas de las mujeres alojadas, así como las de menores a su cargo.
- Atención profesional multidisciplinar especializada en trata, como una de las manifestaciones más graves de violencia machista.
- Garantía de las condiciones necesarias y óptimas durante el periodo de restablecimiento y reflexión que recoge el Protocolo Marco De Protección y Asistencia a Víctimas de Trata.

### Ámbito de actuación:

El ámbito de actuación del Centro de Emergencia se extiende a toda la ciudad de Madrid.

#### ▪ PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO CENTRO DE EMERGENCIA “MARIANA PINEDA”

A continuación, se presenta el perfil sociodemográfico de las **56 mujeres alojadas** en el Centro de Emergencia en cada una de sus fases, en 2024.

### Nacionalidad y país de origen

La mayoría de las mujeres alojadas en el centro proceden del continente americano siendo las nacionalidades más representativas la colombiana con 28 mujeres que representa el 50%, seguida de la peruana con 6 mujeres y un 10,71% y la nacionalidad venezolana con 5 mujeres que supone un 8,92%.

Respecto al país de procedencia de las mujeres alojadas, independientemente de su nacionalidad, vemos como apenas hay diferencia, salvo una mujer que tiene nacionalidad española pero su país de origen es Ecuador.

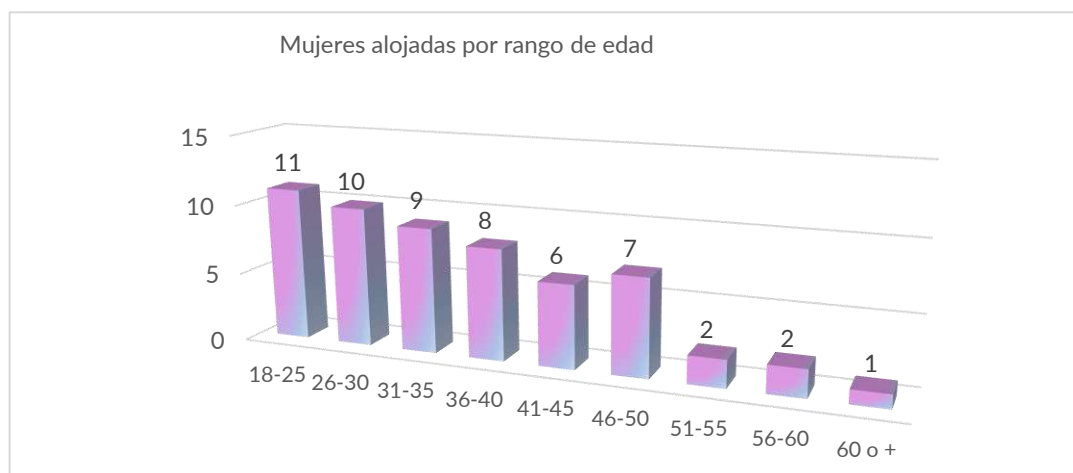
| PAIS DE PROCEDENCIA DE LAS MUJERES ALOJADAS |              |                     |
|---------------------------------------------|--------------|---------------------|
| AMÉRICA                                     |              |                     |
|                                             | NACIONALIDAD | PAÍS DE PROCEDENCIA |
| Argentina                                   | 2            | 2                   |
| Colombia                                    | 28           | 28                  |
| Honduras                                    | 2            | 2                   |
| Nicaragua                                   | 1            | 1                   |
| Perú                                        | 6            | 6                   |
| República Dominicana                        | 1            | 1                   |
| Venezuela                                   | 5            | 5                   |
| Paraguay                                    | 4            | 4                   |
| Ecuador                                     | -            | 1                   |



| EUROPA  |    |   |
|---------|----|---|
| España  | 3  | 2 |
| ÁFRICA  |    |   |
| Argelia | 1  | 1 |
| Mali    | 1  | 1 |
| Congo   | 1  | 1 |
| ASIA    |    |   |
| China   | 1  | 1 |
| TOTAL   | 56 |   |

**Edad:** La edad de las mujeres alojadas en el centro está comprendida entre los 19 y los 63 años, siendo la edad media de las mujeres alojadas de 35,87 años. y por tramos de edad, la mayoría de las mujeres tenían entre 18 a 25 años, seguida del tramo de edad de 26 a 30 años.

Como podemos observar en el siguiente gráfico, hay mucha diversidad de edades de las mujeres que ingresan, pero hay claramente una mayoría de mujeres más jóvenes que se encuentran en situaciones de explotación sexual y/o trata con fines de explotación sexual.



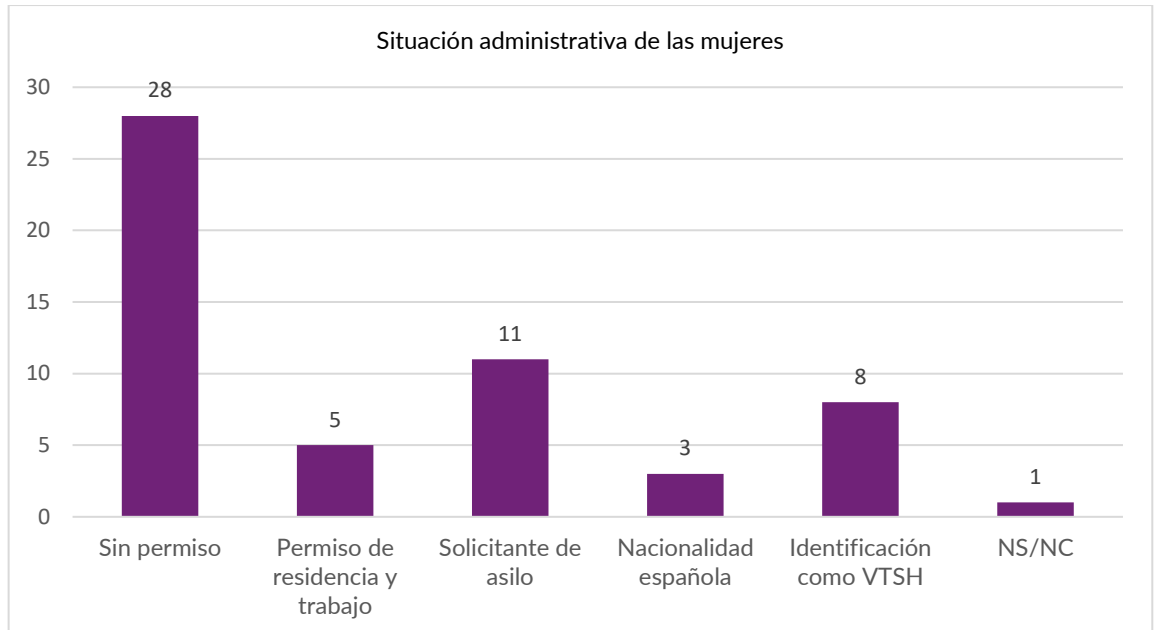
### **Situación administrativa**

Respecto a la situación administrativa de las mujeres alojadas en el Centro de Emergencia durante el año 2024, 28 mujeres no cuentan con ningún permiso de residencia y trabajo, seguido por 11 mujeres solicitantes de asilo y a continuación 8 mujeres que han pasado por el centro identificadas como supervivientes de trata de personas con fines de explotación sexual, de explotación sexual o que han iniciado la identificación formal encontrándose en el centro.

Cabe matizar que en 2024 encontramos un incremento de las cifras de solicitantes de asilo respecto al año anterior. Esto por una parte se debe a que varias de las mujeres cuando entran al recurso habían pagado por las citas de asilo, empujadas

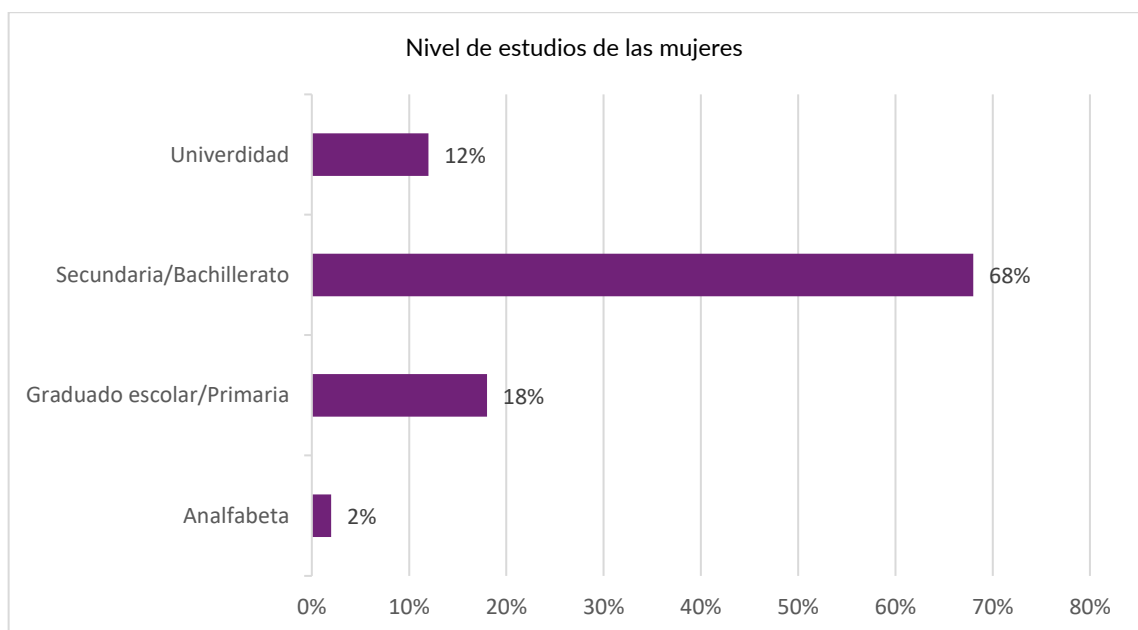


por las redes, tratantes y proxenetas y, por otro lado, a la posibilidad de acceder a las citas a través de la Defensoría del Pueblo.



#### Nivel de estudios y formación.

Con relación al nivel de estudios alcanzados por las mujeres que se encuentran alojadas en el centro, el mayor porcentaje lo representan las mujeres que cuentan con estudios secundarios con un 68%, seguido de graduado escolar que supone un 18% y, en tercer lugar, la formación universitaria con un 12% representando las mujeres que no saben leer ni escribir un 2%.



### **Situación respecto a la trata, explotación sexual y/o prostitución**

La situación de las mujeres con respecto a la trata y prostitución es algo complejo y en evolución en el Centro de Emergencia. Por la propia naturaleza del centro nos encontramos con mujeres, que si bien conocemos indicadores que señalan algunas de las diferentes situaciones, o bien situaciones que ellas reconocen, es en la propia estancia en el Centro de Emergencia cuando llegamos a conocer la situación real y así poder detectar diferentes indicadores teniendo especial cuidado y atención, en aquellos indicadores de situación de trata con fines de explotación sexual.

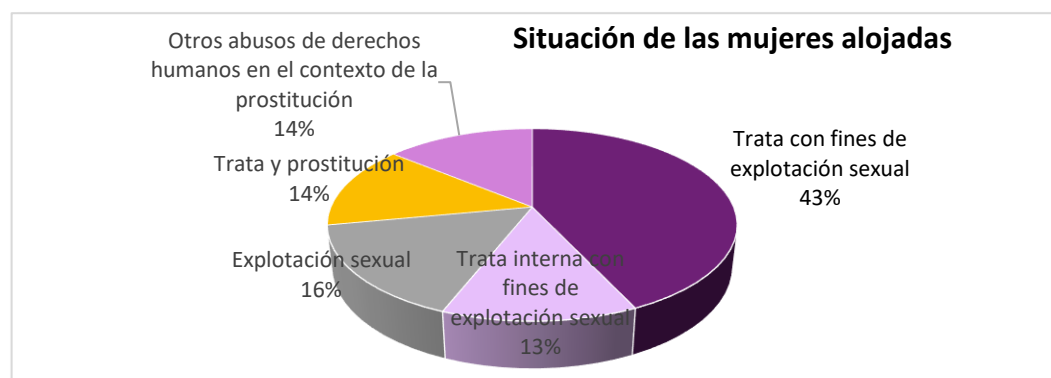
Como refleja el siguiente gráfico, el porcentaje de mujeres que se encuentran en situación de trata con fines de explotación sexual representa un 43%, en este apartado se contabilizan todas aquellas mujeres que se encuentran en situación de trata, y, o bien se ha realizado una identificación formal por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, o bien se ha realizado la detección de la situación por parte del equipo técnico del centro de emergencia.

De acuerdo con los datos recogidos, las mujeres que se encuentran en situación de trata interna con fines de explotación sexual representan un 13%, nos referimos a aquellas mujeres que el proceso de captación, traslado, recepción y explotación ha ocurrido dentro de España.

El 16% de las mujeres se encontraban en situación de explotación sexual, alguna de ellas, siendo identificada como superviviente de trata por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Así mismo, el 14% de las mujeres se encuentra en situación de trata y prostitución, nos referimos a mujeres que han sobrevivido a una situación de trata de seres humanos y se encuentran actualmente en una situación de explotación sexual.

Por último, el 14% de las mujeres se encuentran en situaciones de otros abusos de derechos humanos en el contexto de la prostitución, se trata de mujeres en situación de prostitución, que se encuentran en situaciones de alto riesgo, por diversas circunstancias (palizas y acosos de clientes, presiones de proxenetas o redes, violaciones, etc.).



### **PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS Y LOS MENORES ALOJADOS/AS EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MARIANA PINEDA**

A continuación, se presenta el perfil sociodemográfico de las/os **12 menores alojadas/os** en el Centro de Emergencia en cada una de sus fases, en 2024.

#### **País de origen y nacionalidad**

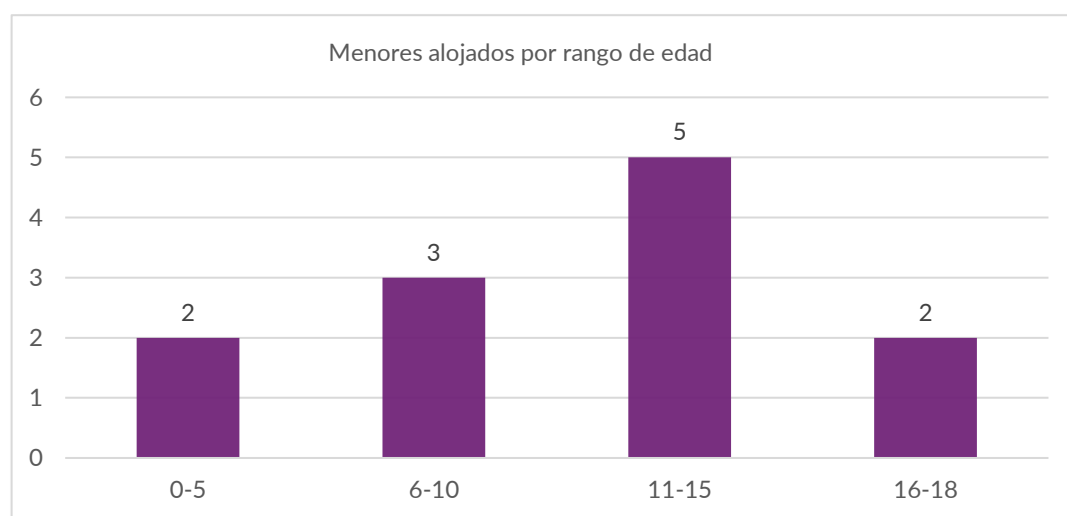
La mayoría de los/as menores alojados/as en el centro tienen nacionalidad colombiana seguida de la dominicana.

Con relación al país de procedencia, la mayoría de los/as menores provienen de Colombia seguido de España ya que varios de los/as menores han nacido en España.

#### **Edad**

De acuerdo con los datos recogidos, las/os 12 menores alojadas/os tenían entre 1 y 17 años, siendo la edad media de 6,5 años.

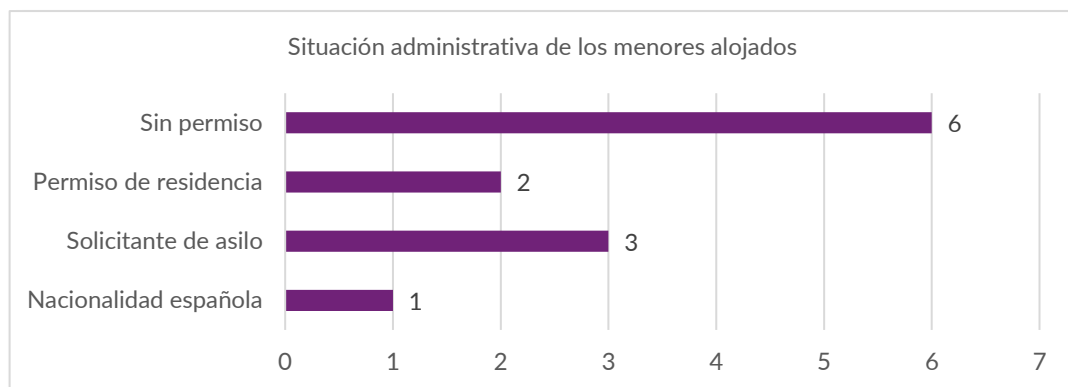
Como se puede apreciar en el siguiente gráfico La franja de edad mayoritaria se sitúa de 11 a 15 años que supone el 41,66%.



#### **Situación administrativa**

La situación administrativa mayoritaria de los/as menores alojados/as en el Centro de Emergencia es sin permiso de residencia.

Como se refleja en el siguiente gráfico, 6 de los menores no tienen permiso de residencia, 3 menores son solicitantes de asilo, 2 menores tienen permiso de residencia y 1 menor tiene nacionalidad española.



### **Coordinación y trabajo en red**

Una parte del trabajo que se desarrolla en el Centro de Emergencia tiene que ver con el trabajo en red y la sensibilización a entidades y recursos sobre la realidad de estas mujeres, con el objeto de generar sinergias con cada una de las entidades y de esta manera ampliar los apoyos sociales de las mujeres que se encuentran en el centro, así como de dar respuesta a las necesidades de coordinación que se detectan, durante 2024 se han mantenido reuniones con las siguientes entidades:

- Médicos del Mundo
- Consulado de Colombia
- Policía Nacional de la Comisaria de distrito
- UCO de la Guardia Civil
- Fundación M62
- Salud entre culturas
- SEDRA: Federación de planificación familiar
- Hospital Ramón y Cajal
- Fundación A la Par

Por último, hay que destacar la participación mensual en la Mesa Técnica de Prostitución y Trata de la Comunidad de Madrid, lo que aporta una visión macro de la situación atravesada por las mujeres con las que trabajamos, pensando en común junto a otras profesionales especializadas e intercambiando información actualizada sobre herramientas de trabajo.

### **Coordinaciones:**

Se han realizado un total de 2.191 coordinaciones con 151 recursos durante el año 2024. Dos de los recursos con mayor coordinación son de carácter sanitario, indicador de la situación sanitaria en la que se encuentran las mujeres cuando llegan al centro.

Otro de los recursos con más coordinaciones, son la propia Red municipal contra la Trata y la Explotación Sexual, que muestra el trabajo estrecho y diario que se hace en conjunto, destacando el Centro de Atención Integral Concepción Arenal.

A continuación, destacamos las coordinaciones mantenidas con la UCO (Unidad Central Operativa de la Guardia Civil) y UCRIF (Unidad Central de Redes de Inmigración Legal y Falsedades Documentales), debido a la situación con respecto a la explotación sexual o trata con fines de explotación sexual que se encuentran muchas de las mujeres que se alojan en el centro.

También es importante reseñar las coordinaciones mantenidas con el CAD de San Blas (centro de atención a las adicciones), motivadas por las situaciones de consumo que pueden estar viviendo algunas de las mujeres y por la necesidad de un trabajo conjunto entre ambos recursos, así como las mantenidas con entidades especializadas como In Género y Cruz Roja, el primero como entidad especializada en víctimas de trata que realiza derivaciones al Centro de Emergencia Mariana Pineda, y Cruz Roja, como entidad con la que se coordinan los apoyos para el acompañamiento a las mujeres y menores que se encuentran en el centro.

| ENTIDADES                          | TOTAL | Porcentaje |
|------------------------------------|-------|------------|
| Concepción Arenal-UM               | 531   | 24.44%     |
| Centros de SS. SS                  | 118   | 5.43%      |
| Casa Pandora                       | 101   | 4.65%      |
| UCO                                | 86    | 3.96%      |
| Policia- UCRIF                     | 63    | 2.90%      |
| In Género                          | 62    | 2.85%      |
| CAD San Blas                       | 56    | 2.58%      |
| Centros de Salud                   | 56    | 2.58%      |
| Centro de Salud Comunitaria Madrid | 54    | 2.49%      |
| Cruz Roja                          | 52    | 2.39%      |

#### 16.8.5.4. ALOJAMIENTO PROTEGIDO

##### 16.8.5.4.1. FASE L - PISO PROTEGIDO – CASA PANDORA

Recurso municipal de alojamiento protegido que presta atención de carácter integral y ofrece un espacio seguro, así como la cobertura de necesidades básicas. Posibilita la contención y el restablecimiento emocional de las mujeres, facilitando su proceso de recuperación integral.

Va dirigido a mujeres en situación de prostitución y/o víctimas de trata con fines de explotación sexual, acompañadas o no de sus hijos/as menores a cargo, que necesiten protección. Es necesario que la mujer sea mayor de edad, sea autónoma para las actividades de la vida diaria y para el cuidado de las/os

menores a su cargo, precise alojamiento seguro y protección y acepte el proceso de intervención integral especializada.

Cabe destacar que la especificidad de poder alojar a mujeres con menores a cargo ha consolidado a Casa de Acogida “Pandora” como el dispositivo de larga estancia referente para alojar a mujeres con menores a cargo de todas las entidades que trabajan con mujeres víctimas de trata y/o de explotación sexual.

Su carácter de atención integral comprende la intervención en las siguientes áreas:

- Atención social.
- Atención educativa.
- Atención psicológica (incluida la especializada a menores a cargo)
- Atención jurídica.

El Alojamiento Protegido funciona las 24 horas, los 365 días del año.

Se garantiza la acogida y alojamiento temporal seguro conforme a los derechos y garantías legalmente previstos y conforme al Protocolo Marco de Protección de las Víctimas de Trata de Seres Humanos.

A este alojamiento llegan las mujeres y sus menores a cargo, valoradas previamente y derivadas por el Centro de Atención Integral “Concepción Arenal”, Centro de Emergencia Mariana Pineda o Centro y Unidad Móvil Concepción Arenal.

Una vez alcanzados los objetivos planteados en su proceso de intervención, en el caso de que fuera necesaria, y así se valore en el alojamiento protegido, se activa la segunda fase del alojamiento en el piso semiautónomo “Malala”, que presta apoyo y acompañamiento educativo para facilitar el logro de su plena autonomía.

La estancia en el alojamiento protegido puede prolongarse, por valoración técnica, un máximo de 12 meses, revisable en cada caso.

### **PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS MUJERES ALOJADAS EN EL RECURSO DE ALOJAMIENTO PROTEGIDO “CASA PANDORA”**

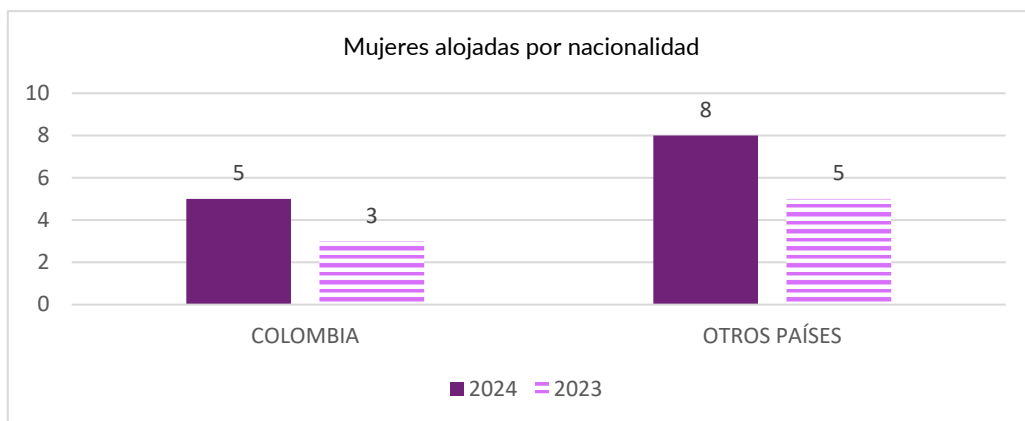
Los datos sociodemográficos hacen referencia a las **13 mujeres** que se han encontrado acogidas en el recurso de alojamiento protegido “Casa Pandora”

#### **País de origen y Nacionalidad**

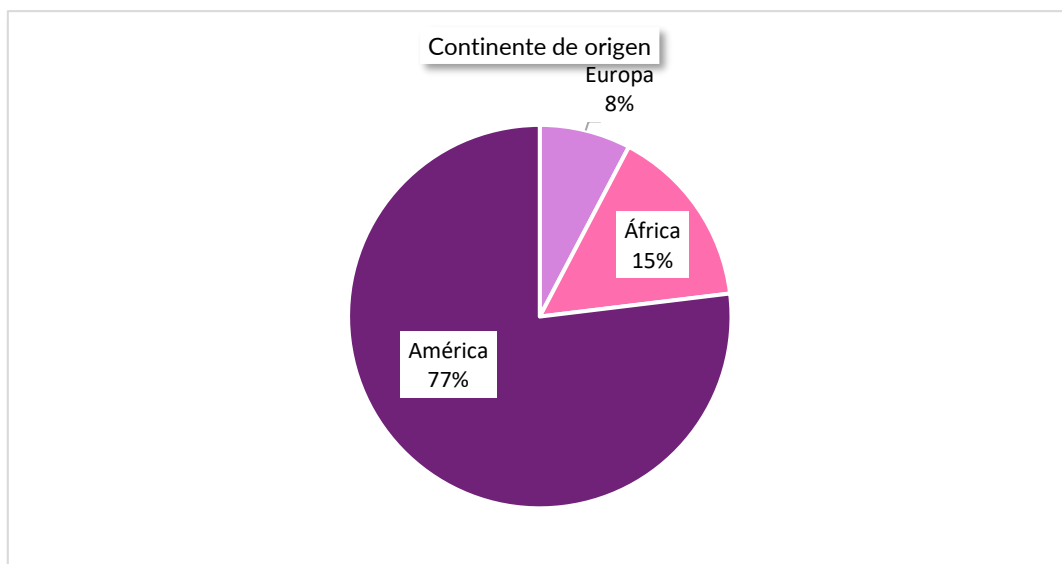
En cuanto a la nacionalidad de las mujeres que se han encontrado alojadas en 2024 los países de procedencia son: Rumanía, Gambia, Argentina, Cuba,

Honduras, Venezuela, Perú, Marruecos y Colombia, siendo este último el país donde proceden 5 mujeres.

Si comparamos las nacionalidades de las mujeres que estuvieron alojadas durante el año 2024 con las de 2023, observamos que son 5 las nacionalidades que coinciden: colombiana, rumana, cubana, marroquí y gambiana.



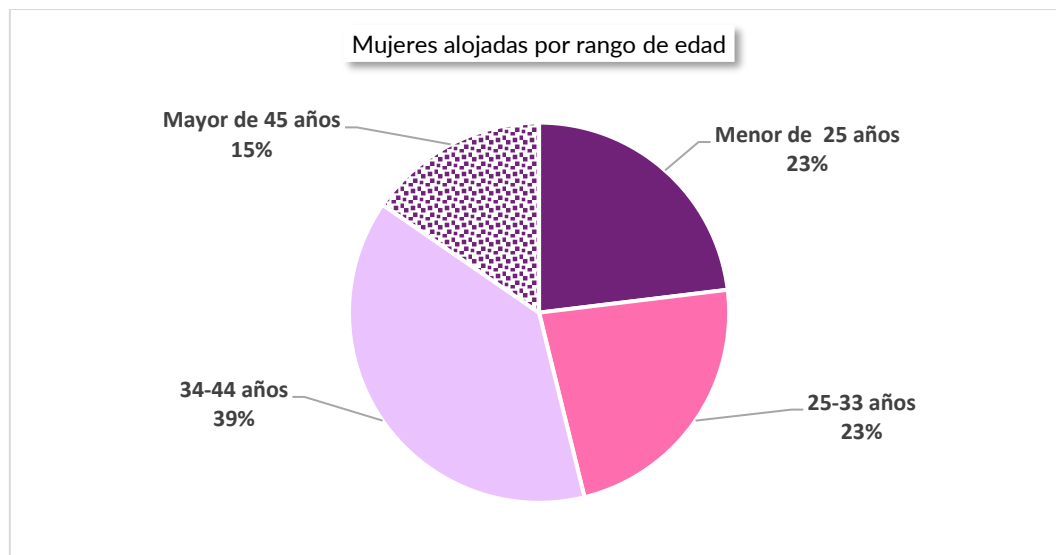
Si atendemos al continente de origen, podríamos concluir que se está consolidando la tendencia de años anteriores, donde el continente mayoritario de procedencia ha sido Latinoamérica, representando este año el 76,92%. Las mujeres procedentes de África representarían el 15,38% y de Europa el 7,69%.



### Edad

De las mujeres que han estado alojadas en Casa Pandora en 2024 la franja predominante es la comprendida entre los 35 y 45 años.

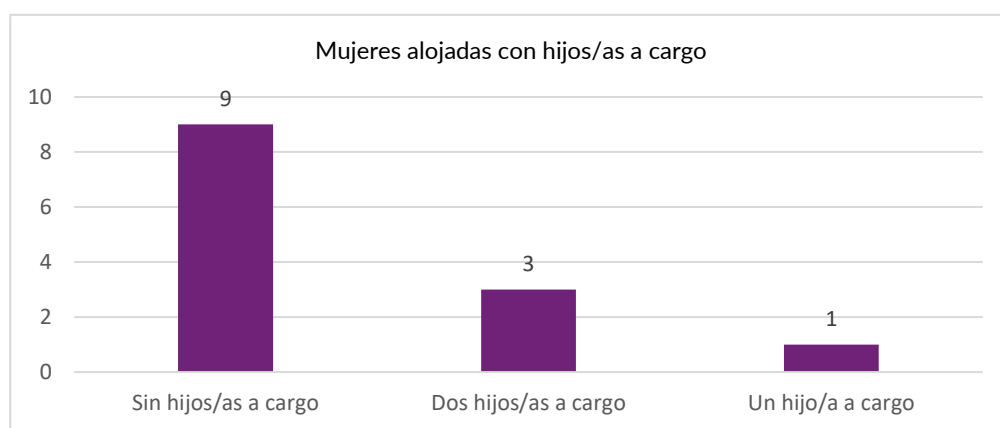
La media de edad de las mujeres alojadas es de 34,15 años, algo superior al año 2023 que fue de 30,5 años.



### Menores a cargo

De las 13 mujeres alojadas, 10 son madres estando 4 de ellas alojadas junto a sus hijos/as en el recurso, el resto de las madres alojadas tienen menores a cargo de familiares en sus países de origen o tienen hijas e hijos mayores de edad. Las 3 mujeres restantes no tienen hijas/os.

Con relación a las mujeres con hijos a cargo, en 2024 el 30% de las mujeres alojadas en el centro conviven con sus hijas/os, lo que supone un ligero aumento respecto a 2023 con un 25%.





### Situación administrativa

Las mujeres alojadas en 2024 se encuentran en diversas situaciones administrativas, aunque dicha situación puede variar a lo largo de su estancia en el recurso. Así, 3 son solicitantes de asilo, 1 se encuentra en régimen comunitario, 4 se encuentran en situación administrativa irregular y 5 mujeres han logrado regularizar su situación (4 con permiso de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales y 1 solo con permiso de residencia).

Si comparamos las situaciones administrativas de las mujeres alojadas en 2023 y 2024, destaca el significativo aumento de mujeres en situación irregular que se han encontrado acogidas este año.

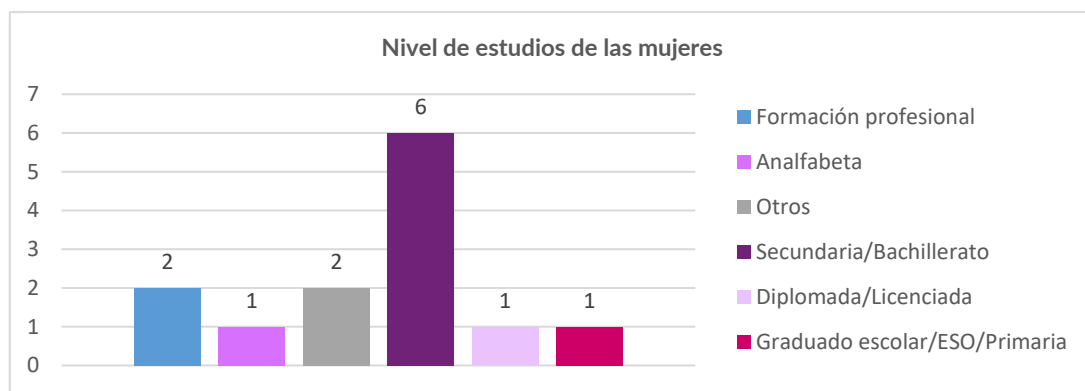
Podemos concluir, tal y como apuntan los datos, que las situaciones administrativas mayoritarias en 2024 han sido el permiso de residencia y trabajo seguido de la situación irregular, aunque también destaca el volumen de solicitantes de asilo.



### Nivel de estudios y formación

En relación con la formación de las mujeres alojadas en el centro, no existe homogeneidad en la titulación académica alcanzada por las mujeres que estuvieron alojadas a lo largo del año 2024. Destacando, por encima del resto de las titulaciones, la educación secundaria como nivel de estudios de las mujeres alojadas que representa el 46,16% (6 de 13 mujeres).

Cabe señalar que, en ocasiones, es difícil equiparar los estudios alcanzados en país de origen a las categorías recogidas en los registros, dado que los planes de estudios pueden diferir significativamente.



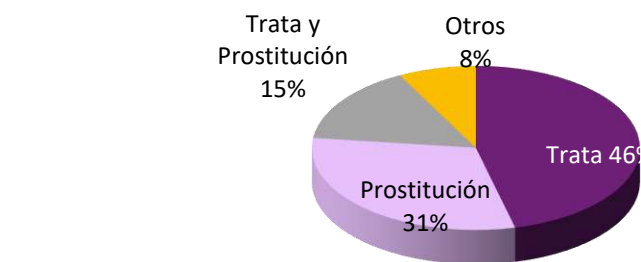
Asimismo, cabe destacar que, como parte del plan de intervención de cada mujer alojada, han sido 5 de las 13 mujeres alojadas las que realizaron un itinerario formativo becado por la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género a través del Centro “Concepción Arenal”, 3 realizaron un taller becado de la agencia para el empleo, 1 ha asistido a clases de castellano y otra realizó un curso de cuidado de personas. Las mujeres restantes, o bien se encuentran en lista de espera para realizar las formaciones o se han incorporado al mercado laboral.

### Situación respecto a la trata, explotación sexual y/o prostitución

En 2024, la situación de la mayoría de las mujeres es la de trata con fines de explotación sexual, 8 de ellas han sido víctimas de trata con fines de explotación sexual, de las cuales 2 fueron víctimas de trata a su llegada a España y continuaron ejerciendo la prostitución una vez desvinculadas de la red.

De las 5 mujeres restantes, 4 identifican estar en situaciones de prostitución y 1 se encuentra en otras situaciones.

Podemos concluir que se mantiene la tendencia del año anterior, donde la situación mayoritaria es la trata con fines de explotación sexual, seguido de mujeres que identifican otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.



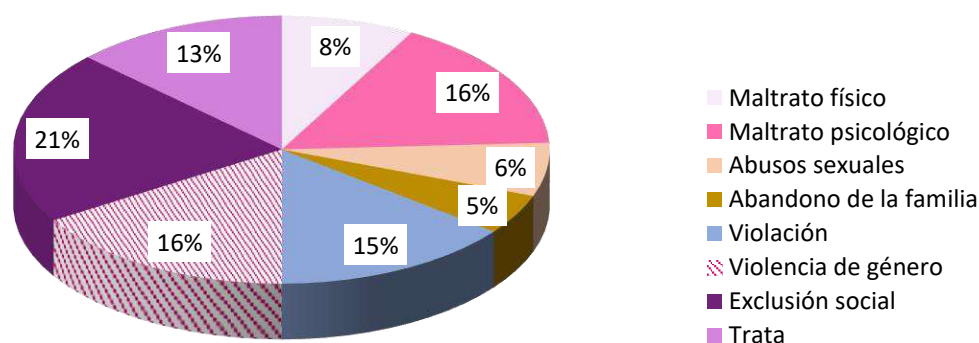
Situación de las mujeres

### Factores de riesgo

Como se acaba de mencionar, 8 de las mujeres alojadas en 2024 han sido víctimas de trata con fines de explotación sexual, motivo por el cual podrían haber tenido una deuda pendiente y haber sufrido amenazas a manos de las redes.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, la mayoría de las mujeres alojadas sufrieron violencia en sus diferentes manifestaciones (agresiones sexuales, abuso sexual, abandono de familia, violación, violencia de género, maltrato psicológico, trata y explotación sexual), a estas situaciones de violencia sufrida, se añade la falta de redes de apoyo y las dificultades para encontrar medios de vida cuando se está en situación irregular, estos factores amplifican la vulnerabilidad de las mujeres, que pueden llegar a verse en situación de calle y sin posibilidades de empleo ni de acceso a prestaciones sociales.

FACTORES DE RIESGO



### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS Y LOS MENORES ALOJADOS EN EL CENTRO PROTEGIDO "CASA PANDORA"

El perfil sociodemográfico hace referencia a los y las **7 menores** alojados/as en el recurso durante 2024.

#### Edad

En 2024 han sido 5 niñas y 2 niños los/las menores que se han encontrado alojados/as en el recurso.

La edad de los y las menores alojados/as oscila entre los 6 y los 17 años.

Siendo la edad media de 10,42 años, lo que supone un aumento con respecto al año anterior que fue de 7,25 años.



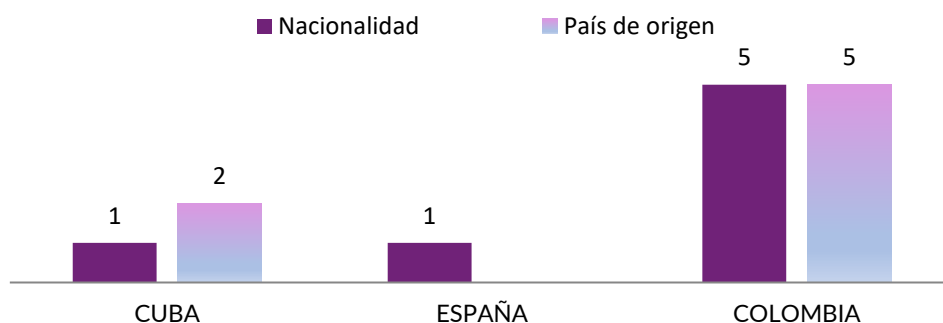
| Año de nacimiento | Edad | 2024<br>Nº menores |
|-------------------|------|--------------------|
| 2018              | 6    | 1                  |
| 2017              | 7    | 1                  |
| 2016              | 8    | 1                  |
| 2013              | 11   | 1                  |
| 2012              | 12   | 2                  |
| 2007              | 17   | 1                  |

### País de origen y nacionalidad

De los/las 7 menores alojados/as en 2024, 5 cuentan con nacionalidad colombiana y de los 2 menores restantes, uno cuenta con nacionalidad cubana y el otro española.

Respecto al país de origen de los y las menores alojados/as, todos nacieron en los países de origen de sus madres: 5 nacieron en Colombia y 2 en Cuba.

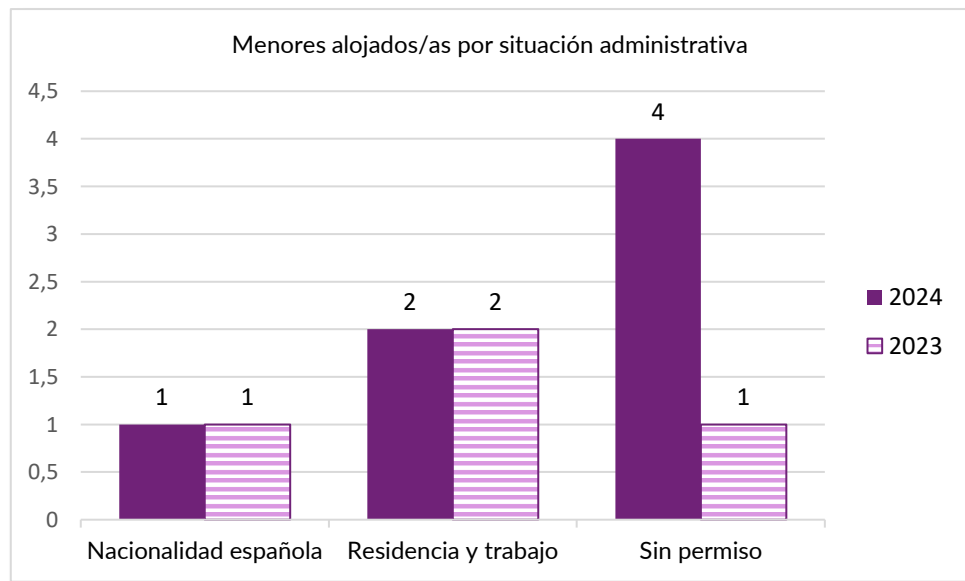
Menores alojados según su nacionalidad y país de origen



### Situación administrativa:

En lo referente a la situación administrativa de las/os menores alojadas/os, 1 menor cuenta con nacionalidad española, 2 con permiso de residencia y 4 están en situación administrativa irregular.

Si comparamos la situación administrativa de los y las menores con respecto a 2023, se aprecia un aumento de menores que se encuentran en situación irregular en España.



### Coordinaciones y trabajo en red

En el año 2024 se han llevado a cabo 817 coordinaciones con recursos especializados, sanitarios, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, centros educativos, EMVS (empresa municipal de la vivienda y suelo), juzgados, entidades que cuentan con clases de castellano, bolsas de empleo y actividades de ocio saludable sociales.

Destaca principalmente el número de coordinaciones llevadas a cabo con el Centro de Atención a Mujeres “Concepción Arenal” (317), el Centro de Servicios Sociales Torre Arias (72), las 47 coordinaciones mantenidas con “La Misión de María”, 38 coordinaciones realizadas con Cáritas “Las Rosas”, 29 con el CE “Mariana Pineda”, las 27 con Cruz Roja, las 24 coordinaciones con Norte Joven o las 17 con la UCO (Guardia Civil).

Todas las coordinaciones y el trabajo en red realizado generan sinergias que coadyuvan en una mejor intervención a las mujeres y sus menores alojadas.

| RECURSOS           | N.º COORDINACIONES |
|--------------------|--------------------|
| Concepción Arenal  | 317                |
| CSS Torre Arias    | 72                 |
| Misión de María    | 47                 |
| Cáritas las Rosas  | 38                 |
| C.E Mariana Pineda | 29                 |
| Cruz Roja          | 27                 |
| Norte Joven        | 24                 |
| UCO                | 17                 |

#### 16.8.5.4.2. FASE II - PISO SEMIAUTÓNOMO MALALA

Para dar continuidad al proceso de intervención realizado en el alojamiento protegido, y con la finalidad de favorecer una desvinculación positiva progresiva y evitar el riesgo de vuelta a la explotación sexual por causa de vulnerabilidad, por carencia de medios económicos o cualquier otra circunstancia que impida su autonomía, se pone a disposición de las mujeres acogidas, en caso necesario y que así se valore, una segunda fase de estancia en Alojamiento Semiautónomo.

Esta segunda fase se dirige a cubrir las necesidades valoradas durante la estancia en el alojamiento protegido de aquellas mujeres, solas o con menores a cargo, que hayan completado el proceso de intervención en el alojamiento protegido, Fase I, pero continúen requiriendo cierto grado de apoyo y acompañamiento de cara a alcanzar una plena integración social autónoma. En especial, de aquellas mujeres que se encuentran 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, las situaciones de aquellas mujeres que no pueden optar a ningún otro recurso alternativo que cubra sus necesidades.

La Fase II, como recurso de semiautonomía tras la salida del alojamiento protegido, facilita la consecución de la plena autonomía de las mujeres antes de su salida definitiva del recurso.

La estancia en esta segunda fase de alojamiento semiautónomo puede tener una duración de 3 a 6 meses, revisables por valoración técnica, en cada caso.

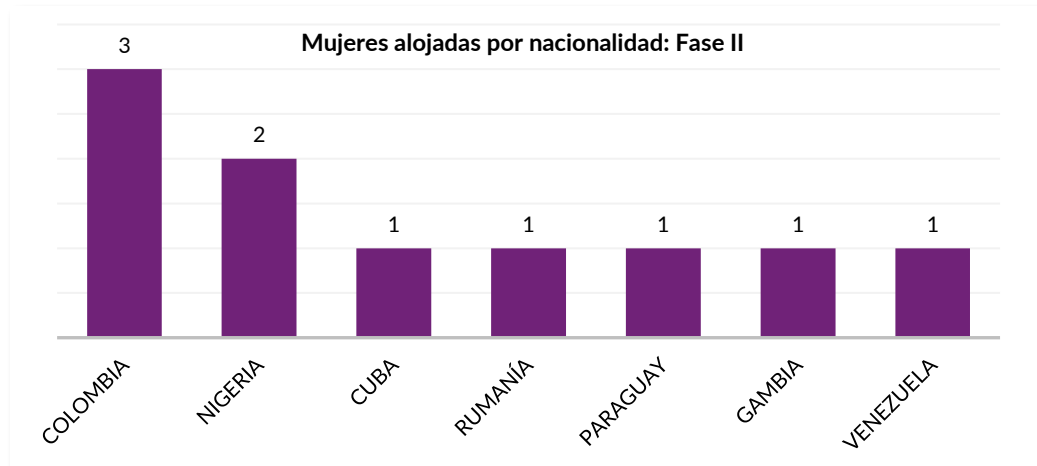
#### **PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS MUJERES ALOJADAS EN LA FASE II "MALALA"**

Los datos del perfil sociodemográfico hacen referencia a las 10 mujeres alojadas en piso semiautónomo "Malala" en 2024.

##### **Nacionalidad**

Las mujeres que se han encontrado alojadas en la Fase II del proyecto proceden de distintos países, destacando 3 mujeres que provienen de Colombia y 2 de Nigeria. Las mujeres restantes proceden de Gambia, Rumanía, Cuba, Venezuela y Paraguay.

La nacionalidad de las mujeres coincide con su país de procedencia.



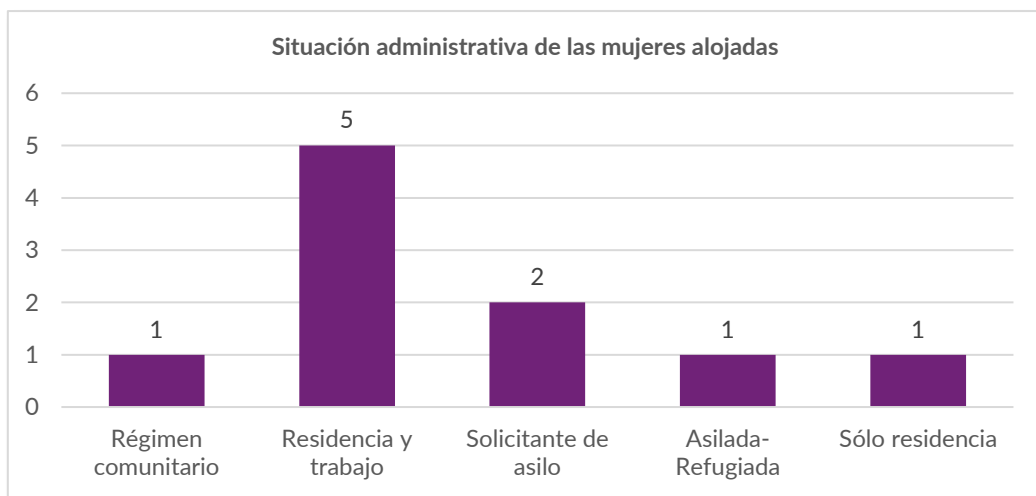
### Edad

Respecto a la edad las mujeres alojadas en la Fase II, como se aprecia en la siguiente tabla tienen edades comprendidas entre los 21 y los 55 años, siendo la media edad 36,4 años. Si atendemos a franjas de edad podemos observar que la mayoría, 6 mujeres, se encuentran en la treintena.

| Rango de edad      | Edad | N.º de mujeres |
|--------------------|------|----------------|
| Menores de 24 años | 21   | 1              |
| De 25 a 33 años    | 28   | 1              |
|                    | 30   | 1              |
|                    | 31   | 1              |
| De 34 a 44 años    | 34   | 1              |
|                    | 35   | 1              |
|                    | 37   | 1              |
|                    | 39   | 1              |
| Mayores de 45 años | 54   | 1              |
|                    | 55   | 1              |

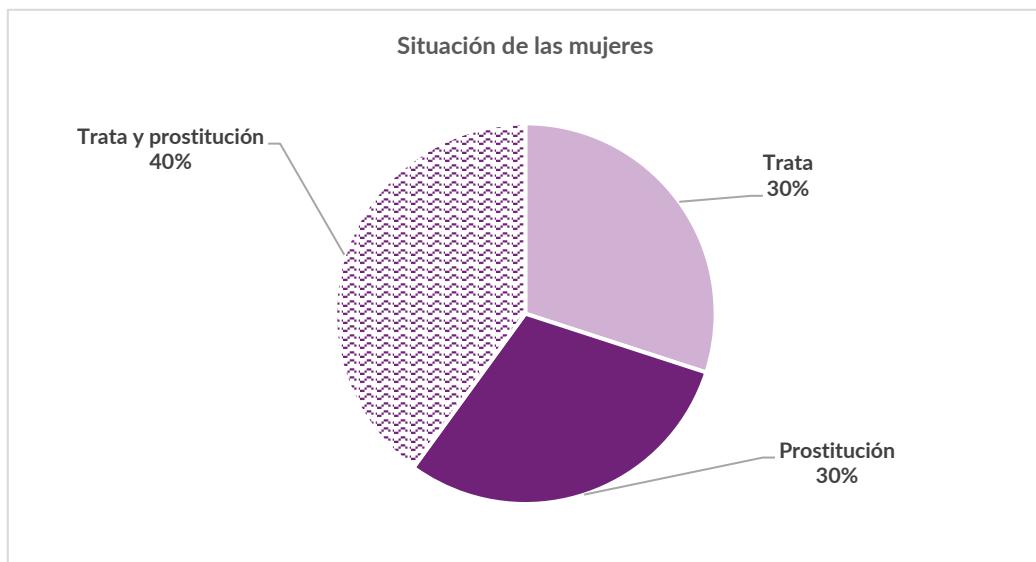
### Situación administrativa

En relación con la situación administrativa, al igual que en 2023, la mayoría de las mujeres alojadas en “Malala” se encuentran en situación administrativa regular, destacando el permiso de residencia y trabajo como la situación más numerosa.



### Situación respecto a la trata, explotación sexual y/o prostitución

De las 10 mujeres alojadas, 3 son víctimas de trata con fines de explotación sexual, 4 mujeres fueron víctimas de trata a su llegada a España y continuaron en situación de prostitución tras haber saldado la deuda. Las 3 mujeres restantes se encontraban en situación de prostitución.



### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS/OS MENORES ALOJADAS/OS EN LA FASE II "MALALA"

Los datos del perfil sociodemográfico hacen referencia a los 6 menores alojados/as en Fase II Malala en 2024.



- **Nacionalidad:** Los/las menores alojados/as poseen las mismas nacionalidades que sus madres, 2 menores son nigerianos, 2 gambianos, 1 menor cubano, y un menor con nacionalidad española.
- **Edad:** En relación con la edad de los/las menores alojadas/os tienen edades comprendidas entre 3 y 14, siendo la media de edad de 6.8 años.
- **Situación administrativa:** En relación con la situación administrativa, la mayoría de las y los menores alojadas/os en “Malala” se encuentran en situación administrativa regular, destacando el permiso de residencia como la situación más numerosa.

#### RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

CENTRO DE CRISIS  
PILAR ESTÉBANEZ”  
24 horas los 365 días del año.

Tlf. 900 869 947

WhatsApp 602 224 417

24 horas los 365 días del año.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL  
CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL

“BENITA PASTRANA”

Tlf. 910 600 648

#### RED DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

El objetivo de la red municipal contra la violencia sexual es proporcionar atención integral y especializada, informar, asesorar y acompañar a las mujeres víctimas de violencia sexual (reciente o pasada), desde un enfoque de género, derechos humanos, con perspectiva interseccional, intercultural y de empoderamiento y participación de las mujeres, que facilite la toma de decisiones y contribuya a encauzar la superación de las secuelas, mediante una intervención multidisciplinar inmediata, a corto, medio y largo plazo.

La violencia sexual se entiende en un sentido amplio, según la definición de la Organización Mundial de la Salud, como todo acto sexual, la tentativa de consumarlo y los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados por parte de otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima y del entorno o ámbito en que se produzca.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la L.O 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía de la Libertad Sexual, se considera violencia sexual todo acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital, lo que incluye la agresión sexual, el acoso sexual y la explotación de la prostitución ajena, así como todos los demás delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. A los efectos de

la normativa vigente, se entenderá que hay consentimiento cuando se haya manifestado libremente mediante actos que, en atención a las circunstancias del caso, expresen de manera clara la voluntad de la persona.

Esta red de atención integral especializada está integrada por los siguientes recursos:

### **1.- CENTRO DE CRISIS 24 HORAS CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL “PILAR ESTÉBANEZ”**

El Centro de Crisis es un recurso municipal especializado, pionero a nivel estatal, de carácter ambulatorio, destinado a la atención a mujeres víctimas de violencia sexual que hayan vivido un intento o una situación de violencia recientemente o que se encuentren en una situación de crisis como consecuencia de la violencia sexual sufrida que requiera una atención inmediata, desde un enfoque de género, de derechos humanos, con perspectiva interseccional, intercultural y de empoderamiento y participación de las mujeres en su propio proceso, que les acompañe y facilite la toma de decisiones y contribuya a la superación de las secuelas mediante una intervención integral.

Cuenta con un equipo profesional multidisciplinar en los ámbitos social, jurídico y psicológico. Dispone de un servicio de mediación intercultural así como un servicio de interpretación lingüística en diferentes idiomas, para facilitar las atenciones a mujeres no hispanohablantes.

Los **objetivos** del Centro de Crisis son:

- Ofrecer de manera ininterrumpida e inmediata una intervención especializada integral y multidisciplinar (psicológica, jurídica y social) de calidad a las víctimas de violencia sexual que se encuentran en una situación de crisis o emergencia, adaptada a sus necesidades y particularidades culturales.
- Proporcionar información, orientación y asesoramiento de manera telefónica y/o presencial, sobre derechos y opciones disponibles y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis.
- Favorecer la toma de decisiones informadas por parte de las víctimas de violencia sexual y/o su entorno familiar, prestando información, orientación y asesoramiento de manera telefónica y/o presencial, sobre derechos y opciones disponibles y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis.
- Acompañar a las víctimas a dependencias policiales, judiciales y sanitarias (hospitales) del municipio de Madrid en agresión reciente para la interposición de denuncia, solicitud de medidas cautelares de protección, atención sanitaria y examen médico-forense.

- Atenuar el impacto emocional y psicológico de la violencia sexual vivida, atendiendo las demandas y necesidades específicas de las mujeres sobrevivientes de violencia sexual, acompañándolas tanto física como emocionalmente garantizando el ejercicio de sus derechos y evitando la revictimización.
- Informar, asesorar, orientar y acompañar a los familiares para que puedan apoyar a las víctimas de manera adecuada en su proceso de recuperación y reparación de la violencia sexual vivida.
- Contribuir a la prevención de la violencia sexual, informando y sensibilizando a la población en general sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos existentes para su denuncia y atención integral especializada.

### Perfil de atención:

La atención del Centro de Crisis está destinada a las mujeres mayores de edad o a las adolescentes entre los 16 y 17 años, para prestar atención integral, acompañamiento y asesoramiento a familiares y entorno cercano de las víctimas mayores o menores de edad, acompañadas por su representante legal, que han vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o se encuentran en situación de crisis.

Para el acceso al Centro de Crisis, no se precisa haber denunciado ni estar en disposición de hacerlo.

La atención al entorno familiar de la víctima tiene como objetivo facilitar el apoyo que este pueda prestarle a la víctima en el proceso de superación de las secuelas que la experiencia violenta vivida pueda dejar en su desarrollo emocional, conductual, social y cognitivo.

Al centro se puede acceder, por iniciativa propia y por derivación de otros recursos de la red pública de atención general y especializada, así como de las organizaciones de la iniciativa social. Contactando con la línea gratuita 24 horas 900 869 947 de uso exclusivo de las víctimas y/o familiares, a través de WhatsApp en el 602 224 417 y del correo electrónico [centrodecrisis@madrid.es](mailto:centrodecrisis@madrid.es)

De acuerdo con su carácter de servicio de emergencia, funciona las 24h al día todos los días del año.

### Servicios y prestaciones

- Información y atención telefónica 24 horas a través de la **línea 900 869 947** para víctimas de violencia sexual (exclusiva para víctimas).



- Información y atención telefónica para profesionales a través del teléfono: 91. 060. 46. 87 (línea de atención exclusiva para profesionales).
- Intervención en crisis y atención integral individualizada a mujeres víctimas de violencia sexual desde las áreas social, jurídica y psicológica.
- Acompañamiento a dependencias policiales, judiciales y/o sanitarias.
- Derivaciones, coordinación y trabajo en red con otros recursos especializados y/o generalistas.
- Atención al entorno familiar, con objeto de dotar de pautas y herramientas para el acompañamiento a la víctima.
- Información a la población en general
- Servicio de mediación intercultural que por las características étnicas o culturales de la víctima se estime conveniente, que tendrá por objeto garantizar una comunicación efectiva y respetuosa entre ella y el equipo profesional.
- Interpretación lingüística en diferentes idiomas.

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

### **PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO CENTRO DE CRISIS 24 HORAS CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL “PILAR ESTÉBANEZ” DE MUJERES NUEVAS**

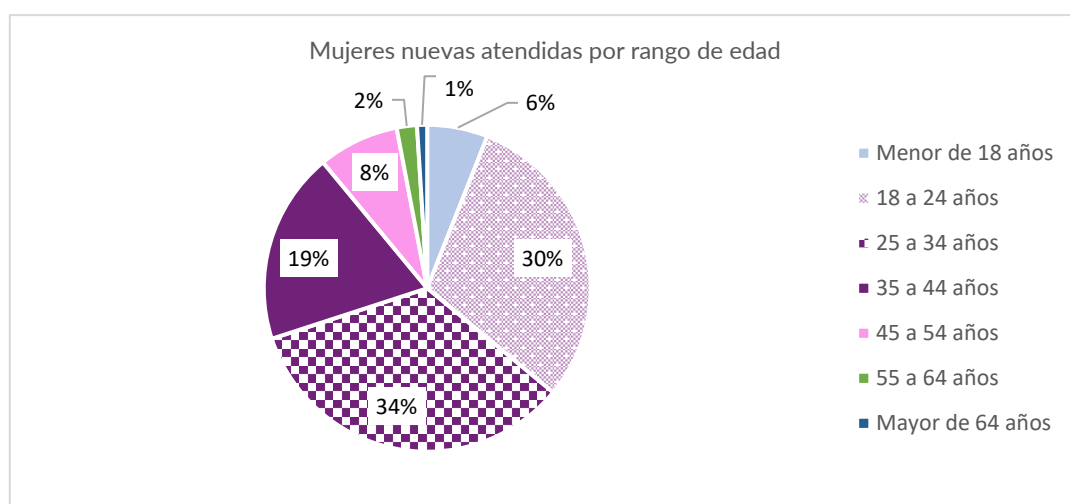
La información que se recoge en los siguientes apartados está referida a las **426 nuevas usuarias** que están en intervención en el Centro de Crisis 24h, es decir, a quienes se ha abierto expediente tras una primera entrevista de acogida y están recibiendo atención presencial en los programas de atención integral, inmediata o a medio plazo.

#### **Edad**

Como podemos observar en el siguiente gráfico, el mayor porcentaje de las mujeres atendidas en el Centro de Crisis tienen edades comprendidas entre los 25 y los 34 años (34,19%), seguidas con un porcentaje muy similar las mujeres con franja de edad entre 18 y 24 años, que representan el 30,44 %.

Las mujeres entre 35 y 44 años representan el 18,74% del total de las mujeres que reciben atención en el centro.

Cabe por ello concluir que a diferencia de 2023 en el que la franja más significativa era de 18 a 24 años, el perfil mayoritario este año es de mujeres que reciben atención en el centro son jóvenes mujeres de entre 25-34 años, siendo la franja de 64 años las que presentan indicadores de prevalencia claramente inferiores con un 0,46%.

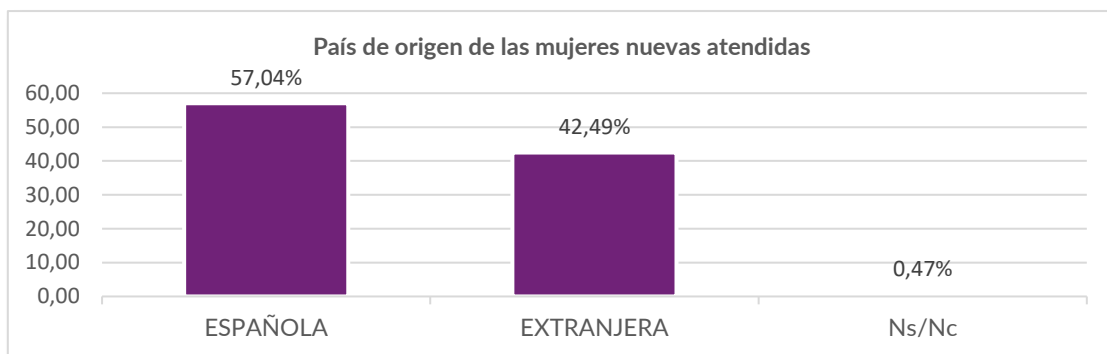


### País de origen y nacionalidad

De las mujeres atendidas, el 57,04 % son de nacionalidad española, frente al 42,49 % de mujeres que son de nacionalidad extranjera. Datos porcentualmente similares a 2023.

En relación con el país de origen de las mujeres, el 44,36% son de España y un 49,29% de origen extranjero.

Con respecto a la nacionalidad, al igual que en 2023 las dos nacionalidades con mayor presencia en el Centro de Crisis son la peruana y la colombiana, con 39 mujeres peruanas, que representa el 9,15% y Colombia con 27 mujeres, que representan el 6,34 %, seguidas por las mujeres de Paraguay (12), Venezuela (11), Honduras (10), y Ecuador (5) que representan, respectivamente, el 2,82%, el 2,58%, el 2,35 % y 1,17%.



### Situación administrativa

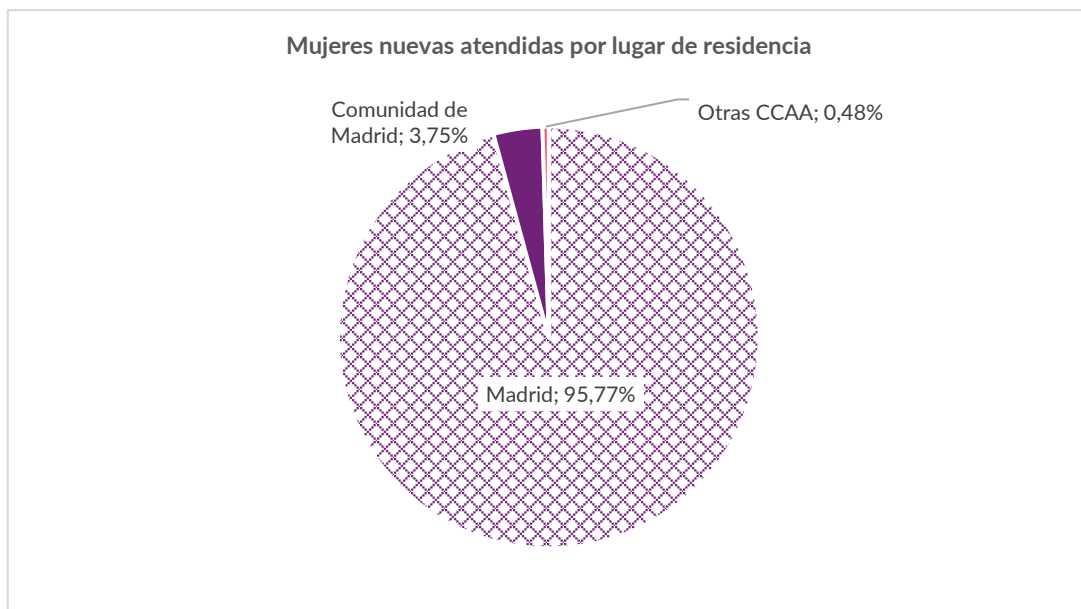
En cuanto a la situación administrativa de las mujeres extranjeras, destacamos que 30 mujeres que supone el 16,58 % se encuentran en situación administrativa irregular, mientras que 22 mujeres con un 12,14% cuentan con algún tipo de autorización o permiso de residencia y/o trabajo.

| SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MUJERES NUEVAS ATENDIDAS |     |       |
|----------------------------------------------------------|-----|-------|
|                                                          | Nº  | %     |
| Doble nacionalidad                                       | 1   | 0,55  |
| Comunitaria                                              | 2   | 1,10  |
| Residencia                                               | 4   | 2,20  |
| Residencia y trabajo                                     | 9   | 4,98  |
| Asilo                                                    | 6   | 3,31  |
| Irregular                                                | 30  | 16,58 |
| Ns/Nc                                                    | 129 | 71,28 |
| Total                                                    | 181 | 100   |

### Lugar de residencia

En relación al lugar de residencia, señalar que, a partir de enero de 2023 comenzó a funcionar el Centro de Crisis de la Comunidad de Madrid, por lo que, si en los años anteriores el Centro de Crisis municipal también atendía mujeres residentes en otros municipios de la Comunidad de Madrid -que representaban en torno al 25% de las mujeres atendidas en el recurso- a partir de este año todas las mujeres atendidas residen en el municipio de Madrid, siendo excepcional la atención a mujeres residentes en otros municipios, ciñéndose a supuestos en los que ha de atenderse una situación de emergencia o realizar un acompañamiento con activación del Código VISEM o a casos en los que la mujer, aunque reside en otro municipio, está temporalmente viviendo en la ciudad de Madrid.

Por ello el 95,77% de las mujeres atendidas residen en el municipio de Madrid, el 3,75% en otros municipios de la Comunidad de Madrid y el 0,48% en municipios de otras Comunidades Autónomas.

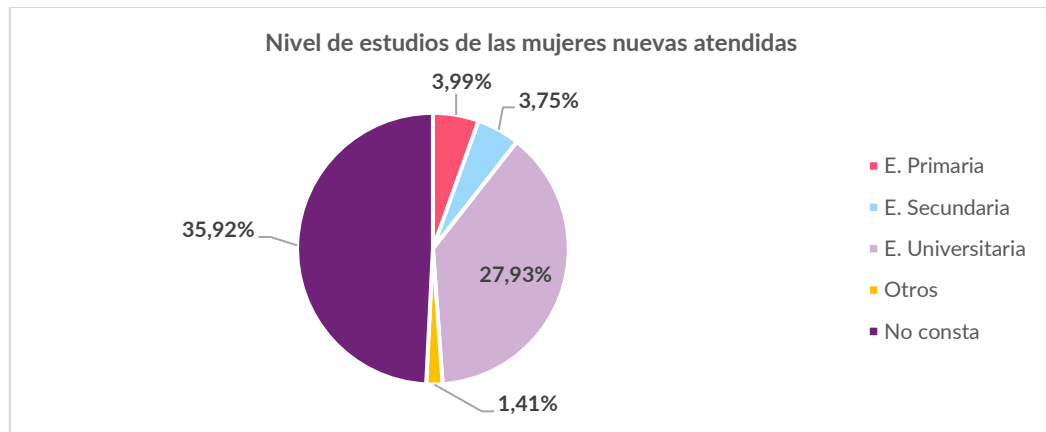


### **Distrito de procedencia**

En relación con el distrito de procedencia, destacan Carabanchel con un 8,92%, Latina y Puente de Vallecas con un 6,80% respectivamente, seguidos de Centro con un 6,57% y Tetuán con un 6,10%. Por el contrario, Barajas (0,70%) y Chamartín (0,93%) son los distritos de procedencia de las mujeres menos representados.

### **Nivel de estudios y formación**

Respecto a la formación alcanzada de las mujeres atendidas, al igual que el año anterior los porcentajes más significativos corresponde a las mujeres con estudios secundarios y superiores, en concreto, el 30,75% de las mujeres en intervención en el centro tienen estudios secundarios, y un 27,93% estudios superiores. Las usuarias con estudios primarios ascienden al 3,99% y de las mujeres atendidas, no se dieron casos de mujeres sin estudios.



### Situación laboral

En cuanto a su situación laboral, de las 426 mujeres atendidas, 142 mujeres, que representan el 33,33%, se encuentran activas laboralmente, porcentaje que sigue la tendencia de 2023. De ellas, un 28,87% son empleadas por cuenta ajena y el 4,46% por cuenta propia.

Se encuentran en situación de desempleo un 11,74%, y un 4,23% se encuentra en situación de incapacidad laboral.

También debemos destacar el porcentaje de mujeres que se encuentran en un periodo de formación que representa el 14,55%.

| SITUACIÓN LABORAL MUJERES NUEVAS ATENDIDAS |               |     |        |
|--------------------------------------------|---------------|-----|--------|
|                                            |               | Nº  | %      |
| Empleada                                   | cuenta ajena  | 123 | 28,87% |
|                                            | cuenta propia | 19  | 4,46%  |
| Desempleada                                |               | 50  | 11,74% |
| Pensionista                                |               | 6   | 1,41%  |
| Actividades Económicas Marginales          |               | 8   | 1,88%  |
| Cuidados                                   |               | 3   | 0,70%  |
| Empleada del Hogar                         |               | 9   | 2,11%  |
| Incapacidad Temporal                       |               | 18  | 4,23%  |
| Estudiante                                 |               | 62  | 14,55% |
| Otra Situación                             |               | 16  | 3,76%  |
| Ns/Nc                                      |               | 112 | 26,29% |
| Total                                      |               | 426 | 100%   |



### Coordinación y trabajo en red

Se han realizado **1.866** coordinaciones con diferentes servicios y recursos que están interviniendo con las mujeres con el objeto de realizar un trabajo en red y coordinar las actuaciones a llevar a cabo desde cada ámbito de intervención.

De todas las coordinaciones mantenidas destaca las 172 con diferentes ONG, 172 con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, 225 con la red de violencia de la Comunidad de Madrid, 142 coordinaciones mantenidas con los juzgados y fiscalía, 185 con la red municipal de servicios sociales y 155 coordinaciones con recursos sanitarios.

### Programa de prevención y sensibilización Centro de Crisis

Este programa contempla actuaciones dirigidas a la sensibilización y prevención encaminadas a luchar contra la violencia sexual desde un enfoque más general que trata de atajar el problema evitando, en la medida de lo posible, la aparición de este.

Dichas actuaciones son planificadas en coordinación con la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género.

En ese sentido se desarrollan acciones de sensibilización general de la población (prevención primaria); en la población que se considera reúne especialmente tanto factores de riesgo de ejercer la violencia sexual, como factores de vulnerabilidad a sufrirla (prevención secundaria); y en la formación de los profesionales de diferentes ámbitos (sanitario, policial, judicial, de la red de recursos comunitarios...) implicados tanto en la detección como en la asistencia a la víctima una vez ocurre la violencia (prevención terciaria).

Debemos destacar entre las actividades de prevención y sensibilización, la acogida en el Centro de Crisis al Grupo de Expertos en la Lucha contra la Violencia contra la Mujer y la Violencia Doméstica del Consejo de Europa (GREVIO).

## 2. CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL Y ATENCIÓN A FAMILIARES "BENITA PASTRANA".

Servicio que forma parte de la Red Municipal de Atención Integral y especializada contra la Violencia Sexual del Ayuntamiento de Madrid. Presta una atención especializada y de carácter ambulatorio que proporciona atención social, psicológica y jurídica integral y a medio-largo plazo, a mujeres que hayan vivido un intento o una situación de **violencia sexual pasada** y que no se encuentren en situación de crisis derivada de la violencia sexual sufrida.

Cuenta con un equipo profesional multidisciplinar de los ámbitos social, jurídico y psicológico. Asimismo, dispone de un servicio de mediación intercultural y de un

servicio de interpretación lingüística en diferentes idiomas, para facilitar las atenciones a mujeres no hispanohablantes.

El ámbito territorial del Centro son los 21 distritos del municipio de Madrid. El Centro se encuentra enmarcado por la legislación, normativa y directrices internacionales, nacionales y autonómicas relativas a la atención a víctimas de violencia de género y al desarrollo de servicio de igualdad de género y por la normativa reguladora de servicios sociales.

### Objetivos Generales

- Garantizar un servicio de atención integral y especializada a mujeres víctimas de violencia sexual pasada, así como a sus familiares y/o personas de apoyo, del municipio de Madrid. La intervención multidisciplinar de este servicio se realizará a medio y largo plazo, desde un enfoque de género, derechos humanos, interseccional e intercultural.
- Se pretende acompañar a la mujer en su proceso de superación de las secuelas que la violencia sexual ha podido producir a nivel individual o en los diferentes ámbitos de su vida, así como facilitar su empoderamiento en la toma de decisiones. Para ello, se favorecerá el trabajo en red, permitiendo dar una respuesta adecuada e integral a la complejidad del fenómeno de la violencia sexual.
- Contribuir a la prevención de la violencia sexual, informando y sensibilizando a la población en general, sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los recursos/procesos existentes para su denuncia y atención integral especializada, mediante acciones de formación comunitaria y a profesionales.

### Objetivos específicos:

- Ofrecer una intervención especializada integral y multidisciplinar (psicológica, jurídica y social) a medio y/o largo plazo y de calidad a las mujeres sobrevivientes de violencia sexual pasada, adaptada a sus necesidades y particularidades específicas (personales, sociales y culturales), garantizando el ejercicio de sus derechos y dirigida a la superación de las secuelas derivadas de la violencia sexual.
- Promover el empoderamiento y autonomía personal de las mujeres mediante la adquisición habilidades y estrategias para afrontar la violencia sexual y sus consecuencias, así como una comprensión de la violencia sexual como consecuencia de las desigualdades de género.
- Informar, asesorar, orientar y acompañar a los familiares de las sobrevivientes de violencia sexual pasada, para que puedan apoyarlas de manera adecuada en su proceso de recuperación y reparación de la violencia sexual vivida.

- Establecer una dinámica de trabajo y un espíritu de aprendizaje mutuo y de colaboración con el resto de los agentes implicados en el trabajo con mujeres víctimas y supervivientes de violencia sexual.
- Favorecer la detección de situaciones de violencia sexual fortaleciendo las competencias y conocimiento especializado de las y los profesionales de los diferentes ámbitos.
- Participar y promover acciones orientadas a la sensibilización y prevención de la violencia sexual a la población en general mediante procesos de intervención comunitaria.

### **Población destinataria**

Mujeres, mayores de edad y menores que ostenten la mayoría de edad sanitaria (a partir de 16 años), víctimas de violencia sexual pasada e independientemente de que estas hayan interpuesto denuncia o no (ni que quiera interponerla) o de la situación administrativa que tengan en caso de las mujeres migrantes. Además, en el Centro de Atención Integral se desarrollará la atención a familiares o personas de apoyo, siempre que sea necesario, o bien porque la mujer así lo demande o bien sea el familiar quien solicite dicha atención, como forma de participar y facilitar el proceso de recuperación de las mujeres.

### **Servicios**

- Acogida y atención especializada de carácter ambulatorio a mujeres víctimas de violencia sexual pasada o no reciente, residentes en el municipio de Madrid.
- Información sobre los derechos que asisten a las víctimas de violencia sexual y la forma de ejercerlos.
- Atención integral, acompañamiento emocional y asesoramiento para el proceso de toma de decisiones y recuperación de las secuelas derivadas de la violencia sexual sufrida.
- Información, asesoramiento y acompañamiento a los familiares y personas del entorno cercano de las víctimas para orientarles y facilitarles apoyo.
- Concienciación ciudadana sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención necesaria y reparadora existentes.
- Abordar la intervención comunitaria contra la violencia sexual, incidiendo especialmente en la prevención y sensibilización mediante el desarrollo de iniciativas y/o actuaciones destinadas a este fin.



- En la atención a mujeres no hispanohablantes se cuenta con el apoyo del servicio de interpretación lingüística telefónica y presencial en diferentes idiomas.
- Servicio de mediación intercultural.
- Información y concienciación a la población en general.

#### Acceso

- De forma directa, por iniciativa de la propia mujer.
- Derivación del Centro de Crisis 24h "Pilar Estébanez".
- Derivación de otros recursos generales y especializados, públicos o de la iniciativa social, con competencia en la materia: Red Municipal contra la Trata y la Explotación Sexual, Red Municipal contra la Violencia de Género en pareja o expareja, Servicios Sociales de Atención Social Primaria, otros Servicios Sociales de Atención Social Especializada (CAI, CAF, PEF, etc.), Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios sanitarios, Espacios de Igualdad, etc.

#### Horario

De lunes a viernes no festivos de 9 a 20h con cita previa.

Los días 24 y 31 de diciembre de 9 a 15:00h.

#### Contacto

Dirección postal: C/ BLASCO DE GARAY N.º 69. 28015 Madrid

Teléfonos de contacto: 910. 600. 648

Correo electrónico: cimfas@fundacion-aspacia.org

#### **PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL BENITA PASTRANA DE MUJERES NUEVAS**

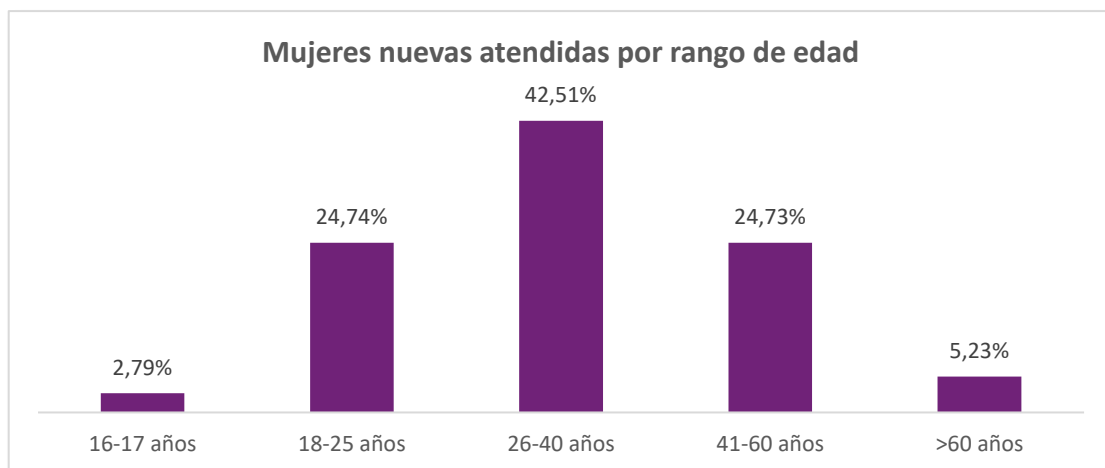
La información que se recoge a continuación está referida a las **287 nuevas usuarias** que están en intervención en el Centro de Atención Integral Benita Pastrana en 2024, es decir, a quienes se ha abierto expediente tras una primera entrevista de acogida y están recibiendo atención presencial en los programas de atención integral, inmediata o a medio plazo.

#### **Edad**

Tal y como se aprecia en el gráfico, el mayor porcentaje de las mujeres atendidas tienen edades comprendidas entre 26 y 40 años que representan un 42,51%, por lo

tanto, es la franja de edad más significativa, seguida de un 24,74% que tienen entre 18-25 años, y de un 24,73% que presentan una edad entre 41-60 años, y por último el 5,23% de las mujeres son mayores de 60 años.

En comparación con 2023 se observa que este año ha habido un aumento en la franja de edad de las mujeres atendidas ya que en 2023 la franja más significativa fue de 18 a 24 años.



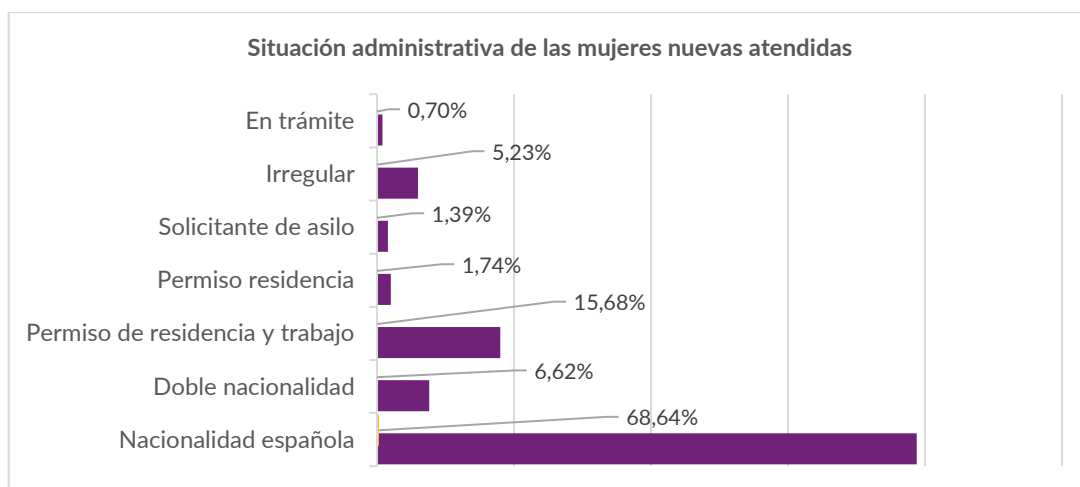
### País de origen de las mujeres

Respecto al país de origen de las mujeres que se han atendido a lo largo de 2024, cabe destacar que el 50,17%, es decir, más de la mitad, son mujeres nacidas en España, lo que supone un ligero descenso con respecto a los datos recogidos en el año 2023. Por otro lado, el 49,83% de las mujeres son migrantes de muy diversa procedencia, residentes en el municipio de Madrid.

Entre las mujeres migrantes, destacan aquellas nacidas en Perú 8,71% (25), Ecuador 7,32% (21), Colombia 7,32% (21), Venezuela 6,27%(18), seguida de Honduras 4,18%(12) y Bolivia 3,48%(10).

### Situación administrativa

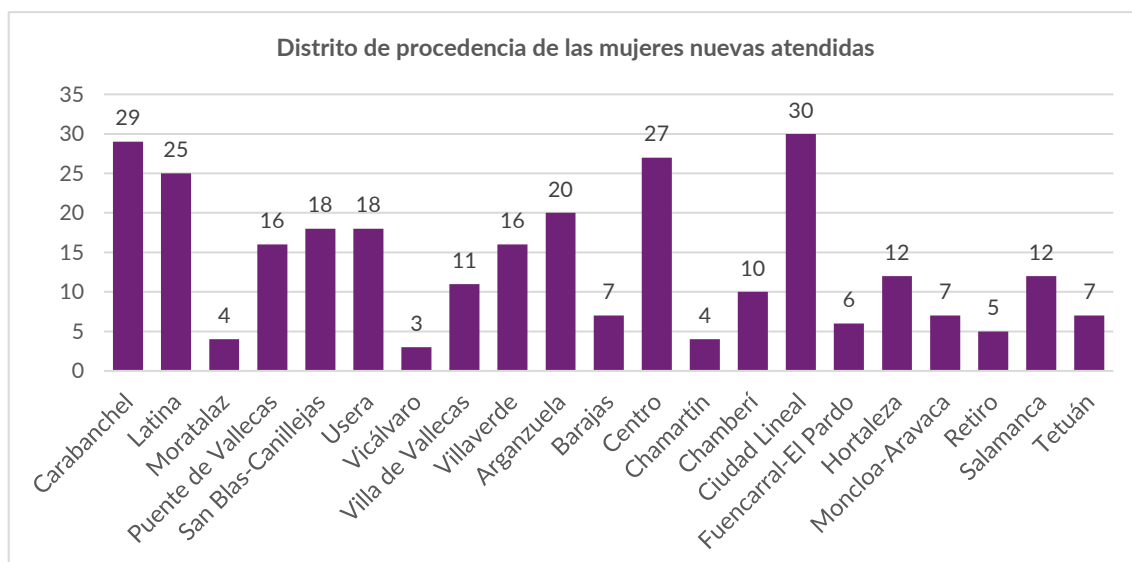
Con relación a la situación administrativa, el 68,64% de las mujeres tienen nacionalidad española, porcentaje que ha aumentado respecto al año anterior. También debemos destacar que el 15,68% cuentan con permiso de residencia y trabajo, el 6,62% tienen doble nacionalidad y el 5,23% se encuentran en situación administrativa irregular. El resto de las mujeres se encuentran en trámites de regularizar su situación o cuentan solo con permiso de residencia.



### Lugar de residencia

En cuanto al lugar de residencia, hay que señalar que las 287 mujeres atendidas, son residentes dentro de los 21 distritos del municipio de Madrid. En este sentido, destacan los distritos de Ciudad Lineal, Carabanchel y Centro, dado que entre ellos aglutinan casi el 30% de las mujeres atendidas a lo largo del año.

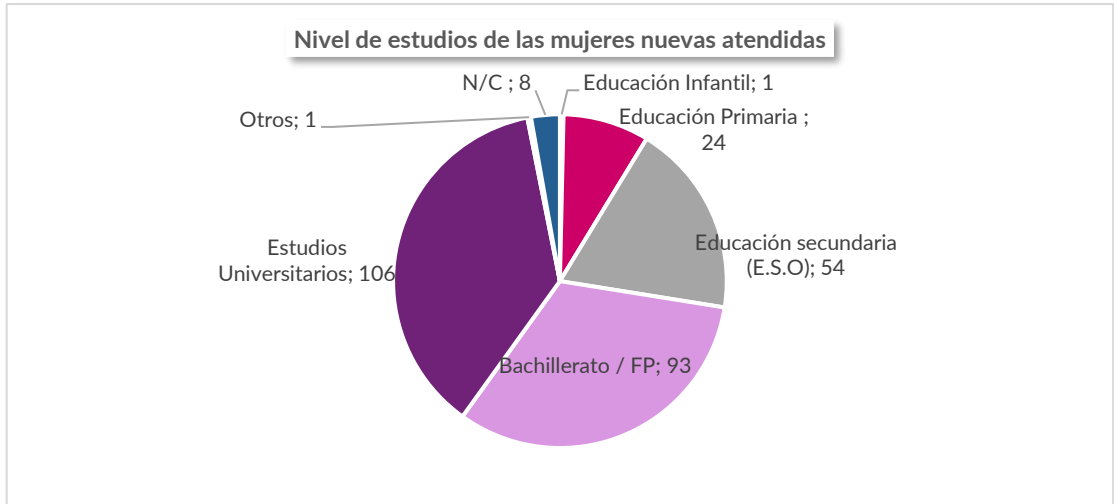
Como podemos observar en la siguiente tabla, Ciudad Lineal sigue siendo el distrito con mayor número de mujeres atendidas dato que coincide con el año 2023.



### Nivel de estudios y formación

Con relación al nivel educativo y formativo de las mujeres atendidas en el Centro, cabe destacar que el porcentaje más alto lo representan las mujeres que tienen estudios universitarios con un 36,93%, seguido de mujeres que han cursado estudios de Bachillerato o Formación Profesional con un 32,40%. No obstante, el 27,18% han cursado estudios básicos, como Educación Primaria o Secundaria Obligatoria (E.S.O.).

Aunque las mujeres con estudios universitarios siguen siendo las más representativas se ha producido un descenso respecto a 2023 que representaban un 62,88%.



### Situación laboral

Respecto a la situación laboral que presentan las mujeres que acuden a recibir atención, señalar que al igual que en 2023, el mayor porcentaje, con un 35,54%, lo representan las mujeres que están empleadas por cuenta ajena, seguido del 17,42% de mujeres que están desempleadas y del 17,77% de mujeres que se encuentran aún en etapa formativa.

| SITUACIÓN LABORAL MUJERES NUEVAS ATENDIDAS |            |                |
|--------------------------------------------|------------|----------------|
|                                            | Nº         | %              |
| <b>Desempleadas</b>                        | <b>50</b>  | <b>17,42%</b>  |
| Economía sumergida                         | 10         | 3,48%          |
| <b>Estudiante</b>                          | <b>51</b>  | <b>17,77%</b>  |
| Incapacidad laboral transitoria            | 38         | 13,24%         |
| Incapacidad parcial permanente             | 1          | 0,35%          |
| Incapacidad total permanente               | 2          | 0,70%          |
| Otra situación                             | 5          | 1,74%          |
| Pensionista Pensión Contributiva           | 6          | 2,09%          |
| Pensionista Pensión No Contributiva        | 2          | 0,70%          |
| <b>Trabajadora por cuenta ajena</b>        | <b>102</b> | <b>35,54%</b>  |
| Trabajadora por cuenta propia              | 10         | 3,48%          |
| Empleada del hogar                         | 9          | 3,14%          |
| (En blanco)                                | 1          | 0,35%          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>287</b> | <b>100,00%</b> |



### Coordinación y trabajo en red

A lo largo del 2024, se han producido **322 coordinaciones** con una amplia diversidad de recursos que han permitido realizar un abordaje cuidadoso de la situación de cada mujer atendida, permitiendo un trabajo en red que evita la revictimización de las mujeres atendidas.

Entre los recursos que destacan respecto al número de coordinaciones, puede señalarse el Centro de Crisis 24h Pilar Estébanez (18,63%), Red de Centros de Salud Mental (12,73%), Red de Centros de Servicios Sociales (9,63%); Así mismo, otros recursos destacables son los Espacios de Igualdad (8,07%), los Centros de atención al menor (7,14%) los centros de atención a la familia (4,04%) y los Centros de Salud de Atención Primaria (3,42%).





## LISTADO DE ACRÓNIMOS

| ACRONIMO | SIGNIFICADO                                                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACP      | Atención centrada en la persona                                                                              |
| AFANDICE | Asociación de Familias de niñas y niños Diferentes con Cuidados Especiales                                   |
| AICP     | Atención integral centrada en la persona                                                                     |
| APANEFA  | Asociación de Daño Cerebral Sobvenido de Madrid                                                              |
| ASP      | Atención social primaria                                                                                     |
| ATENPRO  | Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las Mujeres                   |
| BSN      | Baremo social de necesidad                                                                                   |
| BVD      | Baremo valoración social                                                                                     |
| CAPSEM   | Centro de Atención PsicoSocioEducativa para Mujeres y Menores víctimas de violencia de género                |
| CC       | Centro cultural                                                                                              |
| CD       | Centros de día                                                                                               |
| CDM      | Centro de día Municipal                                                                                      |
| CDP      | Centro de día Privado                                                                                        |
| CE       | Centro de Emergencia                                                                                         |
| CEM      | Centro de Estancias Medias                                                                                   |
| CMAIN    | Centro municipal de atención integral neurocognitiva                                                         |
| CMM      | Centros municipales de mayores                                                                               |
| CQC      | Cuidar a quienes cuidan                                                                                      |
| CSS      | Centros de servicios sociales                                                                                |
| DGMypSND | Dirección general de mayores y prevención soledad no deseada                                                 |
| EDAV     | Equipos distritales de atención a la vulnerabilidad                                                          |
| FAMMA    | Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Madrid                          |
| FEMP     | Federación Española de Municipios y Provincias                                                               |
| FESORCAM | Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid                                                      |
| ILSE     | Intérprete de Lengua de Signos Española                                                                      |
| ONCE     | Organización nacional ciegos de España                                                                       |
| OVIDI    | Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo        |
| PA       | Productos de apoyo                                                                                           |
| PECEF    | Prestación económica para cuidados del entorno familiar                                                      |
| PIA      | Programa individual de atención                                                                              |
| PMORVG   | Punto Municipal del Observatorio Municipal de Violencia de Género                                            |
| PREDEA   | Red para la Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual |
| RMPC     | Renta mensual per cápita                                                                                     |
| SAD      | Servicio de ayuda a domicilio                                                                                |
| SAVG 24h | Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género 24 Horas                                              |



| ACRONIMO | SIGNIFICADO                                              |
|----------|----------------------------------------------------------|
| SECOT    | Asociación seniors españoles para la cooperación técnica |
| SEEG     | Sociedad española de geriatría y gerontología            |
| SIO      | Servicio de Orientación e Información                    |
| SND      | Soledad no deseada                                       |
| SUMMA    | Servicio de urgencia médica                              |
| TA       | Teleasistencia domiciliaria                              |
| TEA      | Trastornos del Espectro del Autismo                      |
| UAD      | Personal apoyo domiciliario                              |
| VSA      | Vivienda de Semiautonomía                                |
| ZET      | Zona de Estancia Temporal                                |